

## CAPÍTOL 12

### ODR i mediació en línia: estat de l'art i escenaris d'ús

155

*Marta Poblet* (ICREA, Institut de Dret i Tecnologia UAB)  
marta.poblet@uab.cat

*Pablo Noriega* (Institut d'Investigació en Intel·ligència Artificial [IIIA-CSIC])  
pablo@iia.csic.es

*Carlos López de Toro* (Institut d'Investigació en Intel·ligència Artificial [IIIA-CSIC])  
clopez@iia.csic.es

*Josep Suquet* (iQua, Institut de Dret i Tecnologia UAB)  
josep.suquet@uab.cat

**Abstract.** En els darrers anys les tecnologies d'Online Dispute Resolution (ODR) i de mediació en línia s'han desenvolupant en paral·lel a l'expansió d'Internet, el comerç electrònic i els distints àmbits d'e-government. Aquest article ofereix una descripció dels principals paràmetres d'aquest camp i una revisió de l'estat present de les tecnologies com a pas previ per a una posterior anàlisi d'oportunitats de la implantació d'aquestes tecnologies en els serveis de mediació a Catalunya.

**Paraules clau:** mediació, tecnologia, ADR, ODR, procés, proveïdors de serveis d'ODR.

#### 12.1. Introducció

Aquest capítol mostra breument l'estat actual de la recerca que l'equip de mediació i tecnologia (ET11) està realitzant en el marc de la redacció del Llibre Blanc. Els objectius generals de la recerca són presentar, d'una banda, una panoràmica de les tecnologies, processos i productes actualment existents en l'àmbit de la resolució en línia de conflictes (*Online Dispute Resolution*, ODR) i, d'altra, analitzar els usos de tecnologia i les necessitats dels proveïdors de serveis de mediació a Catalunya. En darrera instància, la nostra aportació al Llibre Blanc consistirà a identificar noves oportunitats tecnològiques i oferir algunes recomanacions que potenciïn l'eficiència i l'eficàcia dels serveis de mediació, així com la satisfacció dels usuaris envers aquests serveis.

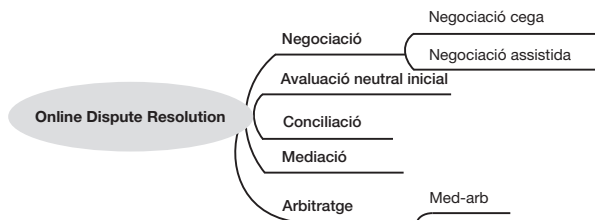
## 12.2. ADR i ODR

156

L'àmbit de la mediació i, en general, de l'ODR, està poblat d'un ampli ventall de conceptes, definicions i models que provenen gairebé d'una trentena de disciplines acadèmiques (P. Casanovas i M. Poblet, 2008). Una de les primeres tasques ha consistit, doncs, en fixar un marc conceptual per a la nostra recerca: de què parlem quan parlem d'ADR, ODR i, alhora, de mediació i mediació en línia?

En primer lloc, el concepte d'ADR (*Alternative Dispute Resolution*) sorgeix als anys setanta del segle passat als Estats Units i engloba tots aquells procediments de resolució de conflictes que es despleguen fora de l'àmbit dels tribunals de justícia (negociació, conciliació, mediació, arbitratge, etc.).<sup>1</sup> Els sistemes d'ODR, per la seva banda, comencen a popularitzar-se una vintena d'anys després, en paral·lel amb el desplegament a gran escala de la xarxa Internet, i s'identifiquen sovint com l'equivalent *online* dels sistemes d'ADR. L'equivalència, però, no és exacta, i hi ha com a mínim dues raons per evitar-ne una mera correspondència. En primer lloc, perquè els procediments d'ODR poden no necessàriament satisfer el requisit «alternatiu» de l'ADR, ja que sota aquella etiqueta s'hi han inclòs sovint els denominats *cybercourts* o tribunals virtuals. I, en segon lloc, perquè els components tecnològics de l'ODR permeten configurar procediments que varien d'aquells que es coneixen en l'ADR tradicional (així, el desenvolupament de la negociació automàtica) o bé en fusionen d'existents per a crear noves formes híbrides de mediació i arbitratge (*Med-Arb*). De fet, el component tecnològic es prou important com perquè alguns autors hagin considerat la tecnologia com la «quarta part» del procés (E. Katsch i J. Rifkin, 2001). Una primera tipologia bàsica de procediments d'ODR, per bé que no exhaustiva, és la que proposem aquí sota:

**Figura 1. Tipologia bàsica de procediments d'ODR**



1. La *Pound Conference* de l'any 1976, on es reuniren uns dos-cents jutges, advocats i acadèmics d'especialitats diverses, se sol considerar com l'acte fundacional del moviment d'ADR. El títol oficial de la conferència, *Conferència Nacional sobre les Causes de la Insatisfacció Popular amb l'Administració de Justícia*, incorpora ja una crítica explícita a les carències del sistema judicial nord-americà a l'hora d'afrontar diferents tipologies de conflictes.

El primer procediment indicat és la negociació, és a dir, un procés de diàleg i d'intercanvi d'ofertes entre dues o més parts sense intervenció d'un tercer neutral. En l'àmbit de l'ODR es fa sovint una distinció entre «negociació assistida» i «negociació automàtica» o, de vegades també, «negociació cega». La negociació assistida, en primer lloc, rep aquest nom ja sigui perquè la plataforma de software proporciona a les parts en conflicte formularis amb camps predeterminats que ajuden les parts a qualificar adequadament la seva reclamació (i, alhora, limiten les possibilitats de les parts de reforçar l'hostilitat mútua) o bé perquè el servei d'ODR afegeix utilitats que faciliten el desenvolupament del procés negociador (*e-mails*, teleconferències, videoconferències, xats, etc.). La negociació automàtica o cega s'ofereix en tipologies de conflicte molt determinades (sovint reductibles a reclamacions monetàries) en què les parts ofereixen successivament quantitats que no es comuniquen a l'altra part (com tampoc no s'informa sobre els límits inferiors del que estan disposats a acceptar). El software rep tots aquests inputs i compara les ofertes i les contraofertes de tal manera que es pugui assolir un acord automàtic dins dels marges establerts per les pròpies parts.

La resta de processos esmentats incorporen ja la presència d'un tercer neutral amb rols diversos: oferir una avaluació experta o bé un «test de realitat» de les pretensions de les parts en conflicte abans d'optar per un procediment de resolució específic (avaluació neutral inicial); suggerir de forma no vinculant possibles vies de resolució a les parts (conciliació); facilitar la comunicació entre les parts (mediació) i emetre una resolució vinculant (arbitratge). En tots aquests casos, la tecnologia intervé donant suport a les parts i els tercers neutrals (per exemple, mitjançant l'assignació de perfils d'accés a plataformes web) sense arribar, però, a automatitzar el rol d'aquests tercers.

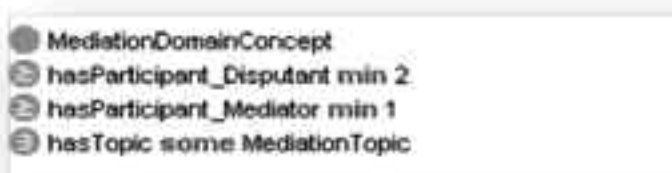
### 12.3. Mediació en línia: descripció del procés

El punt de partida per a la recerca sobre tecnologies d'ODR i mediació ha estat orientat per les definicions de mediació que els distints equips de treball del Llibre Blanc han proposat en les fases inicials del projecte. Atès que les definicions són múltiples, hem mirat d'acotar un mínim comú denominador que ens permeti identificar proveïdors de serveis de mediació en línia rellevants per a tots els àmbits de la mediació. És per això que hem optat per un enfocament que emfasitza la representació dels aspectes procedimentals de la mediació sobre els més teòrics o epistemològics. No és, òbviament, una visió completament agnòstica, ja que l'èmfasi en els procediments duu implícita una elecció teòrica i epistemològica determinada.

En conseqüència, hem partit d'un concepte de mediació que descriu un procediment voluntari en el qual un tercer neutral, el mediador,

assisteix les parts en la cerca de solucions per al seu conflicte. Aquesta definició recull aquest «mínim comú» de la mediació en tots els àmbits, és prou flexible per a encabir qualsevol nombre de parts, rols i fases de procediment i, a més, és consistent amb allò que proposa la Directiva 2008/52/EC.<sup>2</sup> És en aquesta mateixa línia que hem treballat en la formalització del procediment de mediació en els projectes ON-TOMEDIA<sup>3</sup> desenvolupats en paral·lel a la recerca per al Llibre Blanc. Els següents gràfics mostren una primera modelització del procés de mediació i les seves fases:

**Figura 2.** Definició del procés de mediació amb Protégé



**Figura 3.** Taxonomia de les fases del procés de mediació amb Protégé



2. L'article 3 de la Directiva 2008/52/EC entén la mediació com «un procediment estructurat, sigui quin sigui el seu nom o denominació, en el qual dues o més parts en un litigi intenten voluntàriament arribar per si mateixes a un acord sobre la resolució del seu litigi amb l'ajuda d'un mediador. Aquest procediment pot ser iniciat per les parts, suggerit o ordenat per un òrgan jurisdiccional o prescrit pel dret d'un Estat membre».

3. «ONTOMEDIA: Plataforma de Servicios Web para la Mediación Online», Ministerio d'Indústria, Turisme i Comerç (Plan AVANZA I+D, TSI-020501-2008, 2008-2010) (ii) ONTOMEDIA: Web Semántica, Ontologías y ODR: Plataforma de Servicios para la Mediación Online (2009-2011), Ministerio de Ciencia i Innovació (CSO-2008-05536-SOCI).

## 12.4. Tecnologies de l'ODR i de la mediació en línia: estat de l'art

Les tecnologies informàtiques s'incorporen de maneres diverses en els processos de solució de conflictes per tal de prestar un servei en línia.<sup>4</sup> Per això, més que no pas presentar una llista de les tecnologies que es poden incorporar als serveis d'ODR, ens sembla que té més interès descriure els sistemes de mediació que es presten actualment en línia i comparar les seves característiques. La taula que es mostra al final d'aquest apartat ofereix una primera aproximació comparativa.

Val a dir que l'ús corrent del terme «en línia» aplicat a serveis de resolució de conflictes és bastant lax. Així, hem observat que s'hi arriben a incloure casos que es limiten a crear una pàgina web on es publicita el servei i on es permet iniciar una disputa, amb la possibilitat d'un ús més o menys sistemàtic del correu electrònic per a mantenir el contacte entre les parts. En l'altre extrem existeixen empreses dedicades a la mediació que fonamenten el seu servei en un programari que permet realitzar tot el procés sense que les parts arribin a veure's cara a cara, així com empreses amb un model de negoci que inclou la concessió de llicències d'ús del seu programari a altres entitats que realitzen processos de mediació, arbitratge o conciliació en línia. En aquest sentit, hem preferit descriure els diferents proveïdors de serveis en línia a partir d'uns quants elements que permetin la comparació amb d'altres serveis. D'aquesta manera, distingirem els serveis de resolució de conflictes que proveeixen, els components tecnològics que utilitzen, i el model de negoci que adopta cada proveïdor.

Els proveïdors de serveis poden ser part d'un consorci públic-privat (com el Centre de Mediació de Singapur o *iQua*, a Espanya i Andorra) d'una agrupació empresarial (com BBB: l'associació de cambres de comerç dels Estats Units i Canadà), empreses comercials especialitzades en mediació (com MARS, *Mediation Arbitration Resolution Services* o ODRworld), o entitats jurídiques que inclouen diferents modalitats de mediació entre els seus serveis (com el *National Arbitration Forum*).

Pel que fa al tipus de serveis d'ODR prestats a través d'Internet, hem identificat les següents modalitats:

1. Negociació. El sistema facilita la expressió de propostes entre les parts i són les parts per si mateixes les que arriben a un acord o no. En alguns casos el sistema automàtic només facilita la sol·licitud de negociació i notifica aquesta sol·licitud a l'altra part, mentre la resta del procés és dut a terme per persones (e.g. *DisputeManager*). En d'altres casos el sistema, a més, controla

4. Vegeu, en aquest sentit, les anàlisis prèvies de T.F. Gordon i O. Märker (2002), A. Lodder i E. Thiessen (2003), E. Thiessen i J. Zeleznikow (2004) i G. Kerstern i H. Lai (2007).

els terminis del procés i proporciona esquemes estructurats per al registre de propostes i per facilitar els avenços en la negociació (*SmartSettle*).

2. Mediació. La mediació suposa l'existència d'un tercer neutral que sol·licita informació a les parts i facilita la comunicació entre elles amb la finalitat de facilitar l'obtenció d'acords. El procés pot estar automatitzat en diversos graus, com en el cas de la negociació. Les parts poden interactuar en línia (per videoconferència en el cas de *MARS*) o mitjançant missatges estructurats (el cas d'*ODRworld*). De vegades el proveïdor de serveis escull el mediador, però en d'altres ocasions les parts trien el mediador entre una llista que facilita el proveïdor. En alguns casos el sistema permet que s'estableixi una comunicació privada entre una de las parts i el mediador (*caucus*) o pública amb tots els participants en el procés. D'altres serveis també permeten reunions tant en línia com *offline*.
3. Arbitratge, recomanació, conciliació. El proveïdor de serveis assumeix la responsabilitat de formular una recomanació que és tan vinculant com les parts ho hagin acordat d'inici. En el cas de PayPal, per exemple, el proveïdor arbitra i executa la resolució (permet el cobrament o deixa sense efecte la transacció). En d'altres ocasions, com a *SmartSettle*, les recomanacions o resolucions arbitrals es produeixen de forma automàtica.
4. Atenció de reclamacions. En realitat, aquests procediments solen presentar trets similars als de la mediació. En el cas de *CyberSettle*, el servei és realment el d'un tercer neutral que media o arbitra entre dues parts en conflicte. En d'altres casos, les companyies reben les reclamacions i els atenen mitjançant un procediment equiparable al del mediador independent.
5. Altres serveis auxiliars com ara la formació de mediadors o d'àrbitres, l'atorgament d'un segell de qualitat o la identificació de les empreses que es comprometen a participar en mediació en línia, l'elaboració de perfils psicòmètrics per a ús de mediadors, de serveis especials de mediació o d'arbitratge urgents.

Hem cregut igualment oportú incloure a la taula una sèrie de components tecnològics que poden estar presents o bé absents en els processos d'ODR i que indiquen les funcionalitats que ofereix cada servei.

1. Control del procés. El sistema marca de manera més o menys automàtica les fases i els terminis dels procediments, (com ara el registre d'una queixa, la convocatòria de l'altra part, la documentació de postures, els preacords, acords, laudes, etc.) i requereix accions determinades a les parts en funció de l'estat del procés. En el més elemental dels casos, el sistema es limita a fer arribar a les parts aquella informació que elles mateixes aporten segons el procediment preestablert. En els casos més complexos

el sistema s'encarrega de marcar els temps, de documentar les posicions de les parts i, fins i tot, de produir una recomanació de forma automatitzada.

2. Registre de casos. El sistema emmagatzema els actes de les parts o bé un resum d'aquests per tal que puguin utilitzar-los de manera ràpida i senzilla durant totes les fases del procediment.
3. Formes estructurades. El sistema estructura o no la forma en què les parts presenten les seves reclamacions, posicions, interessos o propostes d'acord. En el cas dels compradors i venedors a *eBay*, per exemple, les reclamacions es presenten per tipus de disputes i tipus de béns, i en cada tipus s'ofereix un formulari *ad-hoc* que recull la informació que el sistema considera rellevant per tractar el conflicte i cercar una solució.
4. Mecanismes de comunicació. La majoria de sistemes permeten la comunicació asíncrona, és a dir, a través de missatges de correu electrònic, de fòrums o també de «pissarres electròniques» on les parts fan anotacions que esdevenen visibles per al mediador i les altres parts mitjançant un procés de validació. Però també es poden establir mecanismes de comunicació sincrònica, com ara els xats, les videoconferències i els escriptoris compartits. Alguns sistemes, finalment, faciliten un o altre mode de comunicació en funció de la fase del procediment.<sup>5</sup>
5. Mecanismes de suport a la decisió. Els exemples més destacats són els models d'assignació òptima d'elements en disputa o els algorismes per al creuament d'ofertes que recompensen la part que cedeix primer o la que cedeix més durant una negociació.

161

Finalment, hem distingit quatre models de negoci desenvolupats pels distints serveis d'ODR, tot i que de vegades el que trobem és una combinació de diferents models.

1. Proveïdors en web. L'entitat en qüestió té com a objectiu principal oferir serveis de mediació i incorpora l'opció d'accés al servei mitjançant una pàgina web. En general, el servei web només funciona com a interfície de comunicació entre les parts, mentre el procés de resolució es realitza de la manera tradicional.
2. Proveïdors d'ODR simple. Es tracta d'entitats que tenen com a objectiu la resolució de disputes i ofereixen el servei mitjançant l'ús sistemàtic d'algun tipus de software especialitzat, tot i que de vegades intervenen com a facilitadors persones designades per la pròpia entitat.

---

5. «Ens hem adonat que, en general, quan les parts utilitzen el nostre sistema, prefereixen la comunicació asíncrona en les primeres fases del procés. La comunicació a temps real se sol utilitzar en fases més avançades de la mediació, quan les parts se senten més properes a l'acord.» Graham Ross, director de *The MediationRoom* (comunicació personal, 30-III-2009).

Fig. 4. Serveis de resolució de disputes en línia

Producte	Address	BBB	CyberSettle	eBay	Der Internet Ombud smann	Dispute Manager	ECODIR	Electronic Courthouse	Que-Confianza Online	Juripax	MARS	Mediateur du net	Mediation Room	National Arbitration Forum	Net Neutrals	ODR World	PayPay	Resolvi Online	Smart Settle	Square Trade
Propietari	Web Assured	Council of Better Business Bureaux	Cyber Settle	eBay	Der Internet Ombud smann	Singapore Mediation Center	Comissió Europea	Electronic Courthouse	AECEM Autocontrol Consjos Autosuades Reales	Juripax	MARS	La Forum des droits sur l'internet	Mediation Room	National Arbitration Forum	DeMars & Ass.	ODR World	PayPay	Càmera d'arbitrage de Mfia	Can Systems	Square Trade
País	EEUU	EEUU Canadà	EEUU	EEUU	Austria	Singapur	Europa	EEUU	España Andorra	Holanda	EEUU	Francia	Reino Unido	EEUU	EEUU	Reino Unido India	EEUU	Italia	EEUU	EEUU
Domini	e-T	e-T	G	e-T	e-T	e-T,nd	e-T	G	e-T,nd,Di	G	e-T	e-T,nd,Di	G	G	T	G	e-T	e-T	G	Gel
Negociació			X	X		X	X				X				X	X	X		X	
Mediació	X	X	X			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X				
Arbitrage		X	X			X		X			X			X	X	X	X		X	
Reclamacions	X	X	X		X	X				X				X	X			X		
Conciliació		X													X					X
Recomanació	X					X	X	X	X					X	X					
Proveïx mediadors	X											X	X	X	X	X		X	X	X
Segell de qualitat	X	X			X				X		X									
Formació						X					X		X	X					X	
Altres serveis	X	1				X				2		3	4							
Control de flux	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registre de casos	X		X					X	X	X	X		X		X					





3. Proveïdors d'ODR sofisticat. Són entitats amb dos trets distintius. D'una banda, es tracta d'empreses especialitzades en distintes modalitats de resolució de controvèrsies que no es limiten a un domini determinat i, a més, ofereixen serveis associats a la mediació. D'altra banda, els serveis d'ODR que presten són desenvolupats per ells o per a ells i tenen un caràcter més complet i complex que els de les empreses del grup anterior.
4. Llicenciadors de software. Es tracta d'empreses que llicencien software de mediació com a part del seu model de negoci.

## 12.5. Les potencialitats de l'ODR per a la mediació a Catalunya

La segona fase de la nostra recerca en el marc del Llibre Blanc consisteix a detectar els usos i les necessitats en matèria de tecnologia en els distintes àmbits de la mediació a Catalunya. En aquest sentit, els qüestionaris generals elaborats per al Llibre Blanc inclouen qüestions relacionades amb usos i necessitats en cadascun d'aquells àmbits. Aquestes dades ens han de permetre identificar, en primer lloc, distintes nivells de maduresa tecnològica per a cada àmbit de la mediació a Catalunya. En segon lloc, les dades serviran de guia orientativa a l'hora de fer recomanacions tecnològiques específiques per a cada àrea.

Per bé que inicialment els procediments d'ODR es desenvolupen en paral·lel a l'expansió del comerç electrònic, la seva rellevància per al sector públic i el denominat *e-government* s'ha posat de manifest en els darrers anys. De fet, hi ha qui creu que és el sector privat el que necessita incentius més forts per a implantar l'ODR, ja que les agències governamentals actuen en molts casos com a serveis de resolució de conflictes i, per tant, tenen més incentius per a actuar de forma més eficient en aquest àmbit (Katsch, 2009). Sembla clar, doncs, que les diferents tecnologies d'ODR constitueixen una oportunitat de desenvolupar serveis de mediació públics i privats eficients, flexibles i menys costosos tant per als ciutadans com per a les institucions i les administracions públiques. La nostra recerca en el marc del Llibre Blanc s'inscriu en la línia d'indicar possibles vies d'adopció de tecnologia i, per què no, també d'innovació en el camp de la mediació.

## 12.6. Bibliografia

- CASANOVAS, P., POBLET, M. «Concepts and Fields of Relational Justice», a P. Casanovas, G. Sartor, N. Casellas, R. Rubino (eds.) *Computable Models of the Law: Languages, Dialogue, Games, Ontologies*. LNAI, vol. 4884, Springer, Heidelberg, 2008: 323-339.

- CEN Workshop on Standardization of Online Dispute Resolution Tools, [http://www.cen.eu/cenorm/businessdomains/businessdomains/iss/activit y/ws\\_odr.asp](http://www.cen.eu/cenorm/businessdomains/businessdomains/iss/activit y/ws_odr.asp)
- GORDON, T.F., MÄRKER, O. «Mediation Systems», a Märker, O., Trénel, M. (eds.): *Neue Medien in Der Konfliktvermittlung - Mit Beispielen Aus Politik Und Wirtschaft*. Edition Sigma, Berlin, 2002: 61-84.
- HATTOTUWA, S. «The Future of Online Dispute Resolution (ODR): Technologies to Keep an Eye On», a *2008 Online Dispute Resolution Forum*, June 22, 2008, disponible a <http://ict4peace.wordpress.com/2008/06/>
- KATSH, E., RIFKIN, J.: *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass Inc., San Francisco, 2001.
- KATSCH, E. «The ODR Experience in the USA and the (Potential) Lesson of Electronic Medical Records,» presentació al CEN Workshop on ODR Standards, Brusel·les, 31 de març de 2009, 2009, disponible a <ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/Stand-ODR/ODR%20Katsh%20March09.pdf>
- KERSTEN, G., LAI, H.: «Negotiation Support and E-negotiation Systems: An Overview», *Group Decision and Negotiation* 16, 2007: 553-586.
- LODDER, A., THIESSEN, E. «Artificial Intelligence and ODR», a Katsh, E., Choi, E. (eds.), *Proceedings of the United Nations Forum on Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the «Fourth Party»*, Palais des Nations, Geneva, June 30 - July 1, 2003, disponible a <http://www.odr.info/unece2003/>
- POBLET, M. (ed.) *Expanding the Horizons of ODR: Proceedings of the 5<sup>th</sup> International Workshop on Online Dispute Resolution (ODR Workshop '08)*. CEUR-Workshop Proceeding Series, vol. 430, 2008, disponible a <http://ftp.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-430/>
- POBLET, M., CASELLAS, N., TORRALBA, S., CASANOVAS, P. «Modeling Expert Knowledge in the Mediation Domain: A Middle-out Approach to Design ODR Ontologies», a N. Casellas *et al.* (eds.) *Proceedings of the 3rd Workshop on Legal Ontologies and Artificial Intelligence Techniques (LOAIT'09)*, en premsa.
- THIESSEN, E., ZELEZNIKOW, J. «Technical Aspects of Online Dispute Resolution Challenges and Opportunities», a Conley Tyler, M., Katsh, E., Choi, D. (eds.): *Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution*, Melbourne, Australia, 5-6 July 2004, disponible a [http://www.odr.info/unforum2004/thiessen\\_zeleznikow.htm](http://www.odr.info/unforum2004/thiessen_zeleznikow.htm)