



FACULTAD DE DERECHO

**LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA EN  
ESPAÑA COMO MÉTODO ALTERNATIVO  
DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Autor: Juan Baz García-Lubén

4º E1 JGP

Área de Derecho Procesal

Tutora: María Jesús Sande Mayo

Madrid

Abril 2024

## ***Resumen***

La mediación, en múltiples ámbitos del derecho como el consumo, es uno de los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos más efectivos para acercar las ideas de las partes y que éstas logren un acuerdo que ponga fin a la controversia entre ellas. Con la irrupción de los medios tecnológicos en este método, surge la mediación electrónica, que incorpora una gran variedad de facilidades y ventajas para las partes, permitiendo además que el proceso pueda desarrollarse hallándose los sujetos intervinientes en distintas partes del mundo.

Este método, sin embargo, requiere considerar otras cuestiones adicionales que serán analizadas durante el trabajo, como una formación específica por parte de los mediadores, o una dotación tecnológica suficiente como para desarrollar el procedimiento, entre otras.

Analizaremos también la regulación actual de la mediación y su tipología electrónica a nivel europeo y español; e indagaremos sobre el impacto que tiene la implementación de los medios tecnológicos en el propio procedimiento, tanto de forma positiva como negativa, así como la forma de paliar o evitar esta última. Haremos mención también al posible futuro de la mediación, el camino que debería tomar y algunas cuestiones sobre el desarrollo de la misma; además de la necesidad de dar a conocer este modo de solución de controversias a la ciudadanía, fomentando así la generalización del uso de la mediación para la resolución de los conflictos entre los individuos de una sociedad.

## ***Palabras Clave***

*Mediación, Tecnología, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Mediación electrónica, Resolución extrajudicial de conflictos.*

## ABREVIATURAS

ASEMED: *Asociación Española de Mediación.*

ADR: *Alternative Dispute Resolution.*

MASC: *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.*

RLL: *Resolución de Litigios en Línea.*

UE: *Unión Europea.*

ODR: *Online Dispute Resolution.*

ET: *Estatuto de los Trabajadores.*

OMPI: *Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.*

LEC: *Ley de Enjuiciamiento Civil.*

LOPD: *Ley Orgánica de Protección de Datos.*

RLOPD: *Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos.*

RD: *Real Decreto.*

STS: *Sentencia del Tribunal Supremo.*

RRLL: *Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.*

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II. LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA.....</b>	<b>7</b>
1. CONCEPTO Y ORIGEN DE LA MEDIACIÓN. EL SURGIMIENTO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA .....	7
2. REGULACIÓN LEGAL .....	10
3. PLATAFORMA EUROPEA DE ODR .....	12
4. ÁMBITOS DEL DERECHO SUSCEPTIBLES DE EMPLEAR LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA MÁS HABITUALMENTE.....	14
<b>CAPÍTULO III. LOS SUJETOS DE LA MEDIACIÓN. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ELECTRÓNICA.....</b>	<b>16</b>
1. LOS SUJETOS DE LA MEDIACIÓN .....	16
<b>1.1 Las partes .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. El mediador: requisitos y características .....</b>	<b>18</b>
2. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ELECTRÓNICA .....	22
<b>2.1 El procedimiento de mediación y mediación electrónica ordinarios.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO IV. LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN Y SU PRESERVACIÓN EN LA TIPOLOGÍA ELECTRÓNICA .....</b>	<b>29</b>
1. VOLUNTARIEDAD Y LIBRE DISPOSICIÓN .....	30
2. IGUALDAD DE LAS PARTES E IMPARCIALIDAD DE LOS MEDIADORES .....	33
3. NEUTRALIDAD .....	35
4. CONFIDENCIALIDAD.....	37
<b>CAPÍTULO V. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA Y RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA .....</b>	<b>41</b>
1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. POSIBLES MEJORAS DEL PROCEDIMIENTO .....	41
<b>2.1 Ventajas de la mediación electrónica .....</b>	<b>41</b>
<b>2.2 Desventajas de la mediación electrónica .....</b>	<b>43</b>
2. EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA.....	45

<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>50</b>

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, las tecnologías irrumpen de forma constante en distintos ámbitos de nuestra vida cotidiana, y los métodos alternativos de resolución de conflictos, entre los que encontramos la mediación, no son una excepción.

Siempre he pensado que el verdadero reto de un abogado es conseguir satisfacer las pretensiones de su cliente mediante tratos o acuerdos, sin necesidad de llegar al litigio con la otra parte. Una buena opción para lograrlo es el empleo de la mediación, que constituye un modo de hacer frente a conflictos entre personas a través de un mediador que trata de acercar las ideas de las partes, mostrando éstas sus intereses reales hasta que llegan a un acuerdo que ponga fin a dicho conflicto. La tipología electrónica de la misma introduce como novedad el empleo de las ventajas de la tecnología y los medios electrónicos para desarrollar todo o parte del procedimiento a través de dichos medios (pues el mero empleo de la tecnología en algún momento dado durante un procedimiento de este tipo no supone la categorización de dicho método como “electrónico”).

Sin embargo, existen muchas dudas sobre la cuestión, pues la regulación es relativamente escasa y existe aún un gran desconocimiento de la población acerca de la posibilidad de empleo de estos métodos, lo cual constituye la principal razón por la que tomé la decisión de basar mi trabajo en esta cuestión; dar voz y visibilidad a esta alternativa que hace más sencilla y cómoda la resolución de muchos de los conflictos que pueden darse entre los miembros de una sociedad.

Con este trabajo se pretende arrojar luz sobre la regulación que existe hoy en día en torno a la mediación por medios electrónicos, además de esclarecer y explicar las innumerables ventajas que otorga a las partes; o los distintos ámbitos del derecho a los que es aplicable la misma.

Comenzaremos analizando el significado del concepto de mediación y su origen histórico, explicando brevemente su evolución hasta el día de hoy y la forma en que la tecnología ha ido abriéndose paso dentro de la misma; dando lugar a la regulación de la tipología electrónica en los distintos Estados, u organismos como la Unión Europea. Posteriormente, hablaremos de los sujetos que intervienen en el proceso de mediación electrónica, así como las distintas fases de las que consta el procedimiento en sí y lo que ocurre en cada una de ellas (añadiendo cómo afectaría al procedimiento que estas fases

se desarrollaran de forma electrónica); abordándose también el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad.

Considero muy importante profundizar también sobre los distintos principios que rigen la mediación (independientemente de la tipología en la que nos encontremos), y cómo se ven afectados los mismos en caso de optar por la implementación de medios electrónicos en el proceso, por lo que también abordaremos dicha cuestión.

Finalmente, se tratarán las ventajas de la mediación electrónica en distintos aspectos y las posibles desventajas que podrían surgir en cuanto al procedimiento; así como los posibles caminos que puede tomar el desarrollo de la mediación en un futuro, y los retos y metas a los que se enfrenta esta tipología de mediación.

El método de investigación empleado para la elaboración de este trabajo comienza con la lectura de varios artículos, noticias y textos legales que me ayudaran a tener una idea más completa del procedimiento y lo que rodea al mismo. Posteriormente, he consultado artículos doctrinales, capítulos de libro, monografías y otras fuentes escritas de varios expertos en la materia y he investigado en varias páginas web y revistas sobre mediación, que cuentan con una gran cantidad de testimonios y análisis de distintos casos por parte de mediadores especializados en el ámbito electrónico.

Todo ello me ha aportado una idea detallada de los distintos aspectos relevantes de la mediación, y me ha hecho comprender la gran importancia que tiene este método que, aun permaneciendo todavía en la sombra, es potencialmente una gran opción en lo que a la resolución extrajudicial de conflictos se refiere.

## **CAPÍTULO II. LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA**

### **1. CONCEPTO Y ORIGEN DE LA MEDIACIÓN. EL SURGIMIENTO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA**

España, como la mayoría de los Estados del entorno europeo, y en concreto su sistema judicial, está en continuo cambio, implementando de manera constante modificaciones en los procedimientos, instrumentos legales y normas para así adecuarse al constante desarrollo de la sociedad. Uno de los problemas que más ha afectado a la justicia en multitud de Estados es la congestión provocada por la cantidad de controversias que se dan entre los ciudadanos, lo cual conlleva una ralentización notable de los procesos judiciales, así como una demora en la resolución que puede llegar a ser de varios años.

Por ello, varios Estados alrededor del mundo ya habían comenzado a poner en práctica algunos métodos que buscaban resolver los conflictos antes de acudir a la vía judicial, como es el caso de Estados Unidos, donde, como expresa Carolina Marcho Gómez, “antes de que surgiera el “movimiento ADR”<sup>1</sup> (...) ya se había puesto en práctica el uso de la mediación”<sup>2</sup>; de hecho, algunos países ya habían comenzado a desarrollar una normativa relativa a la posibilidad de resolver conflictos por una vía extrajudicial, como es el caso de México, que en 2008 modificó su Constitución federal, introduciendo en la normativa nacional los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (en adelante, “MASC”) como un derecho<sup>3</sup>.

En la Unión Europea también encontramos Estados que habían desarrollado una normativa de MASC, como es el caso de Italia y Francia, y que aportaron en foros y reuniones entre los Estados miembros múltiples recomendaciones sobre la necesidad de adoptar una legislación a nivel europeo en materia de MASC, con vistas a establecer un marco normativo común en el que regularlos.

En consecuencia, la Unión Europea publicó la Directiva 2008/52/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, “Directiva sobre la mediación”), que establecía un marco común de regulación de la mediación para toda la UE, a partir del cual cada Estado podría desarrollar sus normativas estatales respecto a dicha cuestión.

Un tiempo después, la evolución de la sociedad y la irrupción de las nuevas tecnologías en múltiples ámbitos de la vida cotidiana para facilitar la realización de multitud de actividades hizo que se planteara la idea de implementar los medios electrónicos y tecnológicos en el procedimiento de la mediación. Aunque la Unión Europea no recogió esta modalidad en su Directiva sobre la mediación, lo cierto es que ha mostrado una actitud activa de promoción y desarrollo de la mediación electrónica en toda la UE, llegando a crear una plataforma de resolución de litigios en línea (en adelante, “RLL”), válida para resolver los litigios entre empresas y consumidores; o contribuyendo a la

---

<sup>1</sup> Siglas en inglés para referirse a los MASC. Significa “Alternative Dispute Resolution”.

<sup>2</sup> Macho Gómez, C., La mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el comercio internacional, Tesis doctoral Universidad de Cantabria, 2013, p. 18

<sup>3</sup> Nava González, W. y Breceda Pérez, J.A., “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana”, *Cuestiones Constitucionales*, n.37, 2017, p. 203.

digitalización de la justicia con iniciativas como el proyecto e-CODEX<sup>4</sup>. Todo ello ha llevado al surgimiento de la regulación normativa que conocemos a día de hoy sobre la mediación en línea o por medios electrónicos, sobre la que hablaré a lo largo de este trabajo.

Ramón Alzate Sáez de Heredia, define la mediación electrónica o en línea como “*un proceso que utiliza las nuevas tecnologías de la información (especialmente internet) para ayudar a resolver disputas que se producen tanto en el mundo real como en el virtual*”<sup>5</sup>, y añade además la idea de que este tipo de mediación es la confluencia de los procesos tradicionales de MASC y las nuevas técnicas tecnológicas, desarrollándose estos métodos a través de medios como la videoconferencia o el correo electrónico, entre otros<sup>6</sup>. Esto significa, por tanto, que no siempre que algún medio electrónico forme parte del procedimiento consideraremos que se trata de la modalidad electrónica, pues esta última requiere que el todo o parte del procedimiento se lleve a cabo y se desarrolle a través del empleo de los medios electrónicos como medio para su desarrollo.

El empleo de la mediación electrónica para la resolución de determinados conflictos, como ya veremos, es muy eficaz para la resolución de conflictos en los que las partes se encuentran en distintos puntos geográficos o la situación concreta impide la presencialidad de los intervinientes. Además, ha demostrado también ser un instrumento con la capacidad de descongestionar el sistema judicial, acentuándose esta cuestión con la aprobación por parte del Consejo de ministros de la Ley Orgánica de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, que tratará de establecer la implementación de la mediación obligatoria en la jurisdicción civil, para así poder “*resolver la sobrecarga de los casos a los que está haciendo frente*”<sup>7</sup>, debido al constante aumento de la litigiosidad en España<sup>8</sup>.

---

<sup>4</sup> Consejo de la Unión Europea, Comunicado de Prensa, 8 de diciembre de 2021 (disponible en <https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2021/12/08/digitalisation-of-justice-council-presidency-and-european-parliament-reach-provisional-agreement-on-e-codex/>)

<sup>5</sup> Alzate Sáez de Heredia, R., “Mediación en Línea”, Revista de Mediación, n.1, 2008, p.6.

<sup>6</sup> Alzate Sáez de Heredia, R., “Mediación en Línea”, *cit.*, p. 9.

<sup>7</sup> Berbell, C., “El Gobierno aprobará hoy el proyecto de Ley Orgánica de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos”, *Confilegal*, 13 de marzo de 2024 (disponible en <https://confilegal.com/20240312-el-gobierno-aprobara-hoy-el-proyecto-de-ley-organica-de-los-metodos-alternativos-de-solucion-de-conflictos/>)

<sup>8</sup> Redacción Noticias Jurídicas, “Los tribunales marcan récord de asuntos ingresados en 2023, con más de siete millones de nuevos casos, un 5% más”, *Noticias Jurídicas* (disponible en <https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/18907-los-tribunales-marcan-record-de-asuntos-ingresados-en-2023-con-mas-de-siete-millones-de-nuevos-casos-un-5-mas/> ; última consulta 19/03/2024).

Debemos destacar también el papel que jugó la mediación electrónica durante el periodo de la pandemia por Covid-19, marcada por la obligatoriedad del distanciamiento interpersonal para evitar el aumento de contagios y las restricciones que impedían las reuniones o congregaciones que superaran un determinado número de personas. No cabe duda de que, como asegura Manuel Díaz Baños, la situación conllevó una considerable paralización del aparato jurídico, tanto en España como en muchos otros países. Sin embargo, como apunta Díaz Baños, se trató de poner solución a muchos de los procesos abiertos a través de este tipo concreto de mediación, que cumplía con las restricciones que se habían impuesto durante la pandemia<sup>9</sup>, constituyendo, por tanto, un periodo de tiempo en el que pudo apreciarse la importancia y eficacia de la implementación de esta modalidad en el procedimiento de mediación. Esto demuestra que estamos hablando de una tipología concreta de MASC que despliega sus funciones aun encontrándonos en una situación como la expresada anteriormente, constituyendo una ventaja más de este nuevo método.

Recapitulando sobre lo expuesto anteriormente, debemos tener clara la idea de mediación electrónica como una forma de MASC en la que se introducen las ventajas ofrecidas por el avance tecnológico, empleando para su desarrollo medios electrónicos tales como internet, la videoconferencia o el archivo de audio, entre otros, obteniendo así un resultado eficaz, rápido y que facilita en muchas ocasiones la participación de las partes en el desarrollo del proceso; además de posibilitar el transcurso de éste en ocasiones en las que, sin esta modalidad, no sería posible, como fue el caso de la pandemia por Covid-19.

## 2. REGULACIÓN LEGAL

La mediación, en España, se encuentra regulada por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, “**Ley de Mediación**”), a su vez desarrollada por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

---

<sup>9</sup> Díaz Baños, M., “La mediación en remoto: cuestiones prácticas para hacer de la necesidad virtud”, LA LEY Mediación y Arbitraje, n. 5, enero-marzo 2021, pp. 1-18.

Además de regular más específicamente la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, incorpora en su artículo 24 el concepto de “*mediación desarrollada por medios electrónicos*”. Sin embargo, la posibilidad de emplear la mediación electrónica viene sujeta a varias cuestiones que deben tenerse en cuenta:

En primer lugar, en su primer apartado, la ley recalca que debe haber un acuerdo entre ambas partes sobre llevar a cabo todo o parte del proceso de la mediación por medios electrónicos<sup>10</sup>, lo cual es comprensible, al suponer una modificación sustancial en la forma de desarrollo de dicho proceso y que, de una u otra forma, afecta a ambas partes, por lo que deberá garantizarse que se ha prestado consentimiento por éstas para que así la finalidad y espíritu de este método de resolución de conflictos sigan presentes en todo momento.

En segundo lugar, el artículo, en su segundo apartado, especifica que el proceso de mediación, en litigios consistentes en una reclamación de una cantidad inferior a seiscientos euros, deberá desarrollarse, preferiblemente, por medios electrónicos, salvo que se existiese alguna razón que haga difícil el empleo de dichos medios por parte de alguna de las partes. Es importante destacar aquí que ya se encuentra en trámite una proposición de Ley que modifica el artículo mencionado y, de aprobarse, dicha cantidad ascendería a 2000€<sup>11</sup>. La finalidad de este artículo parece ser la de intentar resolver los conflictos considerados de menor calado en términos económicos por vías alternativas (MASC), y de forma más ágil, sencilla y eficaz (por lo que se decanta por la tipología electrónica). De este modo, logramos poner solución a muchas cuestiones antes de que alcancen la vía judicial, evitando así la saturación del sistema judicial o la mayor tardanza de una resolución, entre otros motivos.

Es entonces cuando nos surge un interrogante: ¿podría someterse a mediación un caso en el que la cantidad supera la indicada por la Ley de Mediación? En atención a la redacción del propio artículo, parece lógico pensar que habría que atender al supuesto concreto para determinar si la mediación es la vía más adecuada para el asunto, pero, de ser así, la Ley no indica impedimento alguno para que el caso pueda someterse al procedimiento de

---

<sup>10</sup> La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (Ley de Mediación) se refiere a los medios electrónicos como “videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley”.

<sup>11</sup> Proposición de Ley relativa al fomento de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOCG, núm. 26, de 3 de noviembre de 2023, pp. 9-11.

mediación y, por tanto, de mediación electrónica, aunque para esta última debemos tener en cuenta la posibilidad de que alguna de las partes no pueda acceder a los medios necesarios para la sustanciación de este tipo de MASC, en cuyo caso se deberá recurrir a la mediación ordinaria u otro método para resolver el conflicto.

Cabe destacar que, en su disposición final séptima, la Ley de Mediación recoge un procedimiento más breve de mediación por medios electrónicos, al que denomina “procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad”, desarrollado posteriormente en el Capítulo V del Real Decreto 980/2013, que analizaremos más adelante.

La regulación normativa estatal sobre la mediación electrónica busca, por tanto, que ésta cumpla su función facilitadora de la consecución de la finalidad de la propia mediación, tanto en lo relativo a la eficacia en la solución de controversias como en el descongestionamiento (y, consecuentemente, fluidez) del sistema judicial.

### 3. PLATAFORMA EUROPEA DE ODR

La Unión Europea (en adelante, “UE”) emitió en 2008 la Directiva sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles, lo que logró establecer un marco legal comunitario sobre el que cada Estado podría legislar acerca de dicha materia. La UE ha querido impulsar en diversas ocasiones el empleo de los MASC para la resolución de aquellos conflictos civiles y mercantiles que pueden resolverse de manera extrajudicial, alcanzando las partes un acuerdo alternativo.

Una de sus iniciativas fue la creación de una plataforma europea de Resolución de Conflictos en Línea (por sus siglas en inglés, “ODR<sup>12</sup>”) cuya pretensión principal era, según Wendolyn Nava y Gabriela Ortega, “*garantizar el desarrollo de todo el potencial del mercado interior*”<sup>13</sup>, siendo ésta la razón por la que, a juicio de las autoras, la UE da vida a esta plataforma, aumentando la confianza de los consumidores en el comercio que se produce de forma *online*. Para ello, la UE aprobó en 2013 el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre

---

<sup>12</sup> Online Dispute Resolution.

<sup>13</sup> Nava González, W., Ortega Estrada, G., “Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea”, *Revista de Internet, Derecho y Política de la Universidad Abierta de Cataluña*, n.29, 2019, p.3.

resolución de litigios en línea en materia de consumo (en adelante, “RRL”); que recoge en su primer artículo la finalidad antes mencionada y que, tal y como establece su artículo 2, sólo es aplicable a litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor y un comerciante; siempre que la legislación del Estado miembro de residencia habitual de alguna de las partes admita la resolución alternativa de este tipo de conflictos<sup>14</sup>. El procedimiento a llevar a cabo es el siguiente:

En primer lugar, al tratarse de un procedimiento a instancia de parte, una de las partes debe rellenar un formulario electrónico, que estará disponible en todas las lenguas de la Unión Europea. Tanto el comerciante como el consumidor pueden iniciar el procedimiento aunque, tal y como expone Félix Valbuena, *“lo más habitual será la presentación a instancia de los primeros (consumidores), que tradicionalmente ostentan la posición débil en las relaciones de consumo”*<sup>15</sup>.

Una vez cumplimentado el formulario correctamente, éste se remite a la parte reclamada<sup>16</sup>, y ambas partes tendrán que alcanzar un acuerdo sobre la entidad o resolución alternativa que conocerá del conflicto<sup>17</sup> en un plazo de 30 días naturales (de no hacerlo, el trámite llegará a su fin, al igual que si la entidad elegida renuncia a conocer de la controversia<sup>18</sup>); pudiéndose intercambiar mensajes y documentación a través de la plataforma RLL.

Posteriormente, la entidad de resolución alternativa dispondrá de noventa días naturales desde que recibe la reclamación para tomar una decisión y transmitir el resultado a las partes<sup>19</sup>.

Como podemos apreciar a la luz del procedimiento en sí, lo cierto es que no puede considerarse que la plataforma ODR de la que hablamos en este apartado constituya una forma de mediación; pues no son las partes las que llegan a un acuerdo sobre la controversia, sino una entidad ajena a ellas. Además, no encontramos la figura de un

---

<sup>14</sup> Artículo 2 del Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo

<sup>15</sup> Valbuena González, F., “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”, *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, n. 52, 2015, pp. 987-1016.

<sup>16</sup> Consultar artículo 9.4 del RRL.

<sup>17</sup> Esta entidad puede ser una de las recogidas en la lista facilitada por la plataforma a las partes, o una de su elección.

<sup>18</sup> Artículo 8 del RRL.

<sup>19</sup> Artículo 10 del RRL y artículo 8.e) de la Directiva 2013/11/UE.

mediador neutral e imparcial que guíe a las partes para alcanzar dicho acuerdo. Por tanto, independientemente de la notable utilidad y eficacia de esta plataforma, no constituye una forma de mediación electrónica y, por tanto, se ha explicado el proceso de forma resumida, con la intención de poder entender las razones por las que el propio procedimiento no es encuadrable en el concepto de mediación.

#### 4. ÁMBITOS DEL DERECHO SUSCEPTIBLES DE EMPLEAR LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA MÁS HABITUALMENTE

La mediación tradicional como la mediación electrónica o por medios electrónicos constituyen un método extrajudicial de resolución de conflictos verdaderamente útil para llegar a acuerdos que pongan fin a controversias que se producen en determinados ámbitos, como puede ser el ámbito de consumo, el familiar o el laboral. A continuación, hablaremos brevemente de la aplicación de la mediación en cada uno de estos ámbitos:

Normalmente, uno de los ámbitos del derecho en el que más se aplica la mediación electrónica es el ámbito de consumidores y usuarios o de consumo, sobre todo cuando el contrato de compraventa o prestación de un servicio determinado se ha perfeccionado de forma *online*<sup>20</sup>. En este tipo de controversias, nos encontramos con la particularidad de que las empresas ganan cada vez más poder (normalmente, en proporción al tamaño de las mismas y sus resultados en el mercado), y los consumidores, como expresa Elvira Marugán, quedan “*al arbitrio de lo que ellas dispongan*”<sup>21</sup>. Es por ello por lo que, como apunta la autora, se emplea la mediación de consumo como mecanismo de defensa de los derechos de los consumidores, aumentando su protección. Además, constituye la apertura a una vía por la que poder resolver los conflictos de forma más sencilla ya que este tipo de controversias suelen estar relacionadas con reclamaciones de cantidades muy pequeñas; por lo que, de no existir estos mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, el consumidor evitaría reclamar dicho dinero, pues “*no le compensa un procedimiento judicial, fundamentalmente por motivos de tiempo y costes*”. Además, es usual el empleo de la tipología electrónica por hallarse el consumidor que reclama y la

---

<sup>20</sup> En línea.

<sup>21</sup> Marugán Escobedo, E., “Mediación de consumo: una perspectiva española y europea”, *Anuario de la Facultad de Derecho. Universidad de Extremadura*, n. 35, 2019, p. 125.

empresa en concreto en puntos geográficos distintos, sobre todo cuando se trata de empresas que no han establecido filiales en otros Estados.

En adición a lo anterior, también se emplean algunos mecanismos de resolución extrajudicial de controversias (entre ellos, la mediación y la mediación electrónica) en el ámbito laboral. Este ámbito suele ser complejo, pues las controversias entre las partes suelen tener un carácter remarcablemente más conflictivo que en el resto de los casos ya que, como explica Ojeda Avilés, *“existe un conflicto estructural en las relaciones industriales porque nadie desea el trabajo alienado, a las órdenes y en beneficio de otro, como medio de vida”*<sup>22</sup>, y es por ello que, para solucionar este tipo de controversias, se opta por sistemas extrajudiciales, lo cual permite tanto la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social como el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (en adelante, “ET”)<sup>23</sup>. Cabe decir que, en el ámbito laboral, suele emplearse con más habitualidad la conciliación que la mediación pero, como hemos explicado ya, los dos textos legales prevén la posibilidad de optar por el proceso de mediación, incluyéndose la mediación electrónica pues, entre otras cosas, facilita considerablemente el tracto del proceso en caso de existir problemas para desarrollarlo de forma presencial por alguna circunstancia relativa a las partes intervinientes en el mismo.

Por último, cabe mencionar que también es común someter las cuestiones relacionadas con el derecho de familia a este tipo de MASC. Es importante tener en cuenta que, al igual que ocurre con el ámbito laboral, el conflicto suele ser más notable, pues este ámbito del derecho tiene un carácter más personal e íntimo. Es por ello que la mediación, y en concreto la desarrollada por medios electrónicos, constituye en estos casos una herramienta útil y eficaz, por tratar de acercar las opiniones de las partes intervinientes, normalmente los progenitores, en un ámbito considerablemente menos hostil que el de un proceso judicial. Sobre la aplicación de la mediación en este tipo de cuestiones, es importante subrayar que, como expone María del Carmen Gómez Cabello, *“la voluntariedad de las partes a participar en el proceso (...) toma más relevancia”*<sup>24</sup> pues, como indica la abogada, suele afectar a terceros, ya sea de forma directa o indirecta, como

---

<sup>22</sup> Ojeda Avilés, A., *Derecho Sindical*, 7ª edición, Madrid, 1995, p. 396

<sup>23</sup> El Estatuto de los Trabajadores hace referencia y permite la mediación, entre otros métodos alternativos de solución de conflictos, en los artículos 40, 41, 47 y 51, entre otros.

<sup>24</sup> Gómez Cabello, M.C, “Los aspectos jurídicos de la mediación: mediación en el ámbito del Derecho de Familia. Particularidades (II)”, *Noticias Jurídicas*, 2007, p.1

es el caso de los hijos de los progenitores. El desarrollo de este proceso por medios electrónicos puede, además, facilitar el entendimiento entre las partes por crear un ambiente de cercanía y sosiego, al no buscar “dar la razón” a una u otra parte, sino tratar de que ambas partes acerquen sus posiciones y lleguen a un acuerdo que resuelva la controversia que ha surgido entre ellas.

### **CAPÍTULO III. LOS SUJETOS DE LA MEDIACIÓN. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **1. LOS SUJETOS DE LA MEDIACIÓN**

##### **1.1 Las partes**

La mediación electrónica, como método alternativo de resolución de conflictos, trata de hallar una solución a una controversia entre personas evitando que el asunto llegue a la vía judicial. Es por ello que tendrán el carácter de “partes” en el procedimiento de mediación los individuos o personas (ya sean físicas o jurídicas) intervinientes en el conflicto objeto de dicho proceso. Por ejemplo, si se trata de una controversia de carácter de inquilinato, tendríamos por un lado al inquilino y, por otro, al dueño del piso, que cede su uso al primero por contrato.

Normalmente, el perfil de las partes que suelen optar por el procedimiento de la mediación desarrollado a través de medios electrónicos suele ser el de aquellas personas que, debido a la imposibilidad de acudir presencialmente (ya sea por hallarse en puntos geográficos distintos o por incompatibilidades a nivel profesional, entre otros ejemplos), optan por emplear los medios tecnológicos; aunque la opción de esta tipología de mediación no tiene que venir necesariamente motivada por la imposibilidad de llevarlo a cabo de forma presencial.

Ello no obstante, debemos tener en cuenta que existen algunos casos en los que alguna de las partes cuenta con dificultades para poder emplear los medios electrónicos en el desarrollo del proceso de mediación, como podría ser el caso de una persona mayor que no tiene los conocimientos necesarios sobre tecnología para ello; o de un individuo en situación económica precaria que no puede permitirse determinados tipos de equipos tecnológicos. Sin embargo, en este último caso, existen soluciones para facilitar que la persona en concreto pueda participar en la mediación sin necesidad de llevar a cabo inversiones económicas en determinados dispositivos, como la posibilidad de acceder a

las plataformas a través de equipos públicos, o el desarrollo del procedimiento a través de los medios de los que dispongan o puedan disponer ambas partes).

La regulación de las partes en la mediación se halla en la Ley de Mediación, de la que hemos hablado previamente, principalmente en el artículo 10, en el que se establecen cuestiones de gran relevancia aplicables a las partes, como es la organización de la mediación “*del modo que las partes tengan por conveniente*”<sup>25</sup> (lo cual se relaciona claramente con el principio de voluntariedad de las partes, que veremos más adelante) o la necesidad de que las partes actúen “*conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo*” para lograr un mejor resultado del procedimiento; entre otras cuestiones; e impone a las partes la prohibición de ejercitar acciones judiciales o extrajudiciales contra la otra parte, mientras se desarrolla el procedimiento de mediación<sup>26</sup>.

En lo relativo a las partes, cabe mencionar la idea de “la cuarta parte”, introducida por Kash y Rifkin en 2001<sup>27</sup>, con la que se refieren a la tecnología como una parte más en el proceso de mediación, lo que rompería con la idea de que son tres las partes intervinientes (teniendo en cuenta a la figura del mediador). Los autores citados aseguran que, cuando se introduce el elemento tecnológico, éste pasa a tener un peso importante en el desarrollo del proceso; así como en su consecución y resultado; ya que, en función de cómo sea la interacción entre la cuarta parte y el mediador, el resultado será uno u otro y el proceso tomará caminos distintos.

Es importante destacar que la introducción de los medios electrónicos en la mediación no sólo afecta al número de partes, sino también a la forma en la que éstas interactúan, pues en los asuntos que se someten a este tipo de mediación, no es necesario que las partes entre las que el mediador debe ejercer su labor se encuentren en el mismo lugar. Esto último permite el desarrollo del proceso aun hallándose las partes en distintas localizaciones geográficas, y sin que sea necesario que las partes estén participando en el proceso de forma simultánea (asincronicidad; como en los casos en los que se intercambian correos electrónicos entre las partes).

---

<sup>25</sup> Artículo 10.1 de la Ley de Mediación.

<sup>26</sup> Artículo 10.2 de la Ley de Mediación.

<sup>27</sup> Katsh, E. y Rifkin, J., *Online dispute resolution*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

## 1.2. El mediador: requisitos y características

### 1.2.1. La figura del mediador. Requisitos

La Asociación Española de Mediación (en adelante, “ASEMED”) define la figura del mediador como *“una persona independiente e imparcial que ayuda a otros a encontrar soluciones y llegar a un acuerdo para resolver sus diferencias, evitando así acudir a los juzgados”*.

El mediador, como intermediario de un procedimiento regulado por Ley cuya conclusión afecta jurídicamente a las partes, debe cumplir con una serie de requisitos recogidos en el Título III de la Ley de Mediación.

Con base en lo expuesto en el párrafo anterior, cabe recalcar que quien ejerce como mediador deberá haber recibido formación en la materia, para así poder desarrollar el rigor y capacidad necesarios para llevar su tarea a buen término. Es por ello que el artículo 11.2 de la Ley de Mediación exige que la persona designada como mediador tenga un *“título universitario o de formación profesional superior”* y cuente con una *“formación específica para ejercer la mediación”*, adquiriéndose ésta última mediante la participación en uno o varios cursos que ofrecen varias instituciones con la acreditación correspondiente<sup>28</sup>, y cuyo título o certificado faculta a las personas que han recibido la formación para ejercer la mediación en todo el territorio nacional, pero no en otros Estados. En relación con la formación de los mediadores, el Capítulo II del Real Decreto de desarrollo de la Ley de Mediación<sup>29</sup>, explica de forma más extensa en qué consiste o dónde se lleva a cabo, entre otras cuestiones.

La cualidad de mediador queda reservada por Ley únicamente a personas naturales, lo que quiere decir que sólo las personas físicas podrán ejercer dicha función, como reza el artículo 11.1 de la Ley de Mediación. No obstante, la posibilidad de que existan entidades que desarrollan la actividad de la mediación entre sus servicios también se contempla por Ley, en el segundo párrafo del mismo artículo. Sin embargo, para su ejercicio deberán designar a una persona natural en representación de dicha entidad llevando a cabo, personalmente, las funciones de mediador; y pudiendo estar la persona que ejerza como tal voluntariamente inscrita en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación,

---

<sup>28</sup> A modo de ejemplo, la Asociación Española de Mediación (ASEMED) ofrece cursos de mediación de distintos tipos, en distintas modalidades.

<sup>29</sup> Real Decreto de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

en los términos recogidos por el Capítulo III del RD 980/2013, de desarrollo de la Ley de Mediación.

El concepto de mediador y los requisitos que éste debe cumplir quedan claramente expuestos en la Ley de Mediación, pero nada se dice en concreto sobre el mediador que desarrolla su actividad en la tipología electrónica, lo cual no afectaría a la definición del mediador como tal, pues independientemente de la tipología de la mediación ante la que nos encontramos, el mediador debe desarrollar la misma función, y lograr que las partes alcancen un acuerdo final de todos modos. Los vacíos legales surgen cuando nos referimos a los requisitos que debe tener el mediador para poder ejercer sus funciones en un asunto sometido a mediación electrónica; o el desarrollo de la actividad de la mediación implementando los elementos electrónicos.

Rafael García del Poyo explica en su artículo “*La Mediación Electrónica*”<sup>30</sup> que, de la definición generalmente aceptada de la figura del mediador (en concreto emplea la facilitada por la OMPI)<sup>31</sup>, se puede extraer como requisito la necesidad de que el mediador disponga de los medios necesarios para llevar a cabo su tarea (lo cual incluye, evidentemente, los medios tecnológicos, si así se requiere). Esto nos lleva a considerar como requisito no sólo el necesario acceso a los medios electrónicos necesarios por parte del mediador, sino también la necesaria formación para saber utilizar dichos medios tecnológicos. Si bien es cierto que la actividad de la mediación empleando este tipo de medios no requiere de conocimientos informáticos muy complejos (ya que se limita a las nociones básicas acerca de la utilización de éstos), parece lógico deducir que debe garantizarse que la persona que desarrolle la función de mediador pueda manejar este tipo de medios fluidamente pues, de lo contrario, esta cuestión podría afectar también al desarrollo y consecución del procedimiento.

Otra de las cuestiones que se discuten desde el punto de vista doctrinal es el nombramiento del mediador en este tipo concreto de mediación; planteando la posibilidad de que dicho nombramiento pueda producirse por medios electrónicos, cuestión sobre la cual la Ley no menciona nada.

---

<sup>30</sup> García del Poyo, R., “La Mediación Electrónica”, *Revista jurídica de Castilla y León*, n.29, 2013, p.4

<sup>31</sup> La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) define la mediación como “un procedimiento en el que un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar la controversia”.

El artículo 16 de la Ley de Mediación recoge que *“la solicitud incluirá la designación del mediador o la institución de mediación en la que llevarán a cabo la mediación (...)”*, pero no indica el proceso a seguir para nombrar un mediador, ni tampoco qué modo de hacerlo se considera válido. Es por ello por lo que Rafael García del Poyo desarrolla en el artículo antes mencionado<sup>32</sup> una serie de interrogantes que han surgido en torno a esta cuestión: *“¿Podría considerarse que un intercambio de correos entre las partes y la posterior información al mediador o a la institución de mediación podrían ser suficientes? Con esta cuestión, Rafael García del Poyo abre la puerta a la posibilidad de un nombramiento tácito, cuya formalización tendría lugar únicamente con una conversación a través de correos electrónicos. Sin embargo, esto no sólo generaría una gran inseguridad, sino que además otorga poca credibilidad y “fuerza jurídica” al procedimiento, hasta el punto en el que el propio autor indica que podría afectar a efectos de prueba en la jurisdicción civil<sup>33</sup>, debido a la poca fiabilidad de estos intercambios de correos, al no poder acreditarse que la persona que los redacta es una de las partes del procedimiento. No obstante, más adelante analizaremos las posibles soluciones disponibles para este problema concreto.*

Por último, la Ley de Mediación establece un tercer requisito en su artículo 11.3, que reza: *“El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga”*.

Este último requisito también podría verse afectado por la introducción del elemento tecnológico en el procedimiento de la mediación. Esto se debe a que parece lógico pensar que, al estar involucrada la tecnología, aumenta el riesgo de que se produzcan brechas de seguridad que puedan quebrar principios básicos sobre los que se sustenta la mediación, como es el ejemplo de la confidencialidad.

Es por ello que, probablemente, las condiciones que rodean a un seguro en este tipo de mediación sufran alguna variación a causa de las condiciones en las que se desarrolla el procedimiento, para lograr cubrir y abarcar los casos en los que pudieran producirse daños por el quebrantamiento de alguno de estos principios.

---

<sup>32</sup> García del Poyo, R., “La Mediación Electrónica”, Revista jurídica de Castilla y León, n.29, 2013, p.15

<sup>33</sup> Rafael García del Poyo, en su artículo “La Mediación Electrónica”, Revista jurídica de Castilla y León, n.29, 2013, p.15; explica que esta forma de nombramiento podría *“tener implicaciones en el marco de un procedimiento en la jurisdicción civil a efectos de prueba”*.

### 1.2.2 La actuación y responsabilidad del mediador

La figura del mediador o institución de mediación tiene una considerable relevancia en el proceso de mediación, en tanto que depende de éste el correcto desarrollo y consecución del procedimiento que se lleva a cabo.

El artículo 14 de la Ley de Mediación dispone brevemente determinadas cuestiones acerca de la responsabilidad del mediador; estableciendo que, desde que el mismo acepta la mediación, deberá “*cumplir fielmente su encargo*”, incurriendo de lo contrario en responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasionase, y disponiendo las partes de acción directa contra el mediador o institución de mediación<sup>34</sup>. Esta medida es vital para poder generar confianza por parte de la sociedad en los MASC, en este caso la mediación, otorgando a las partes la garantía de poder ejercitar acciones directas contra la figura del mediador en caso de incumplimiento de alguna de sus funciones, o código de conducta.

El Real Decreto 980/2013, que ya hemos mencionado previamente, recoge y desarrolla con más precisión ciertas cuestiones acerca de la actuación del mediador o la responsabilidad derivada de la misma. El propio texto recoge ciertas obligaciones del mediador, como son la formación práctica continua, cada 5 años, de al menos 20 horas<sup>35</sup>; o la posibilidad de inscripción voluntaria en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación (salvo en el caso de mediadores concursales, en cuyo caso la inscripción sería obligatoria)<sup>36</sup>; sin excluir esta última posibilidad la responsabilidad del mediador de cumplir con los requisitos que le son exigibles legalmente o los que les corresponde en el ejercicio de su actividad.

Adicionalmente, podemos acudir al Código de Conducta Europeo para Mediadores, aplicable a la mediación en asuntos civiles y mercantiles, y que desarrolla una serie de principios a cumplir por el mediador durante el desarrollo de sus funciones; centrándose principalmente en el cumplimiento de los principios de la mediación (de los que hablaremos más adelante)<sup>37</sup>, o en la participación que debe tener el mediador en cuanto al procedimiento en sí, respeto del acuerdo de mediación o en cuanto a la resolución del

---

<sup>34</sup> El artículo 14 de la Ley de Mediación añade (para el caso de la responsabilidad de las instituciones de mediación): “*La responsabilidad de la institución de mediación derivará de la designación del mediador o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben.*”

<sup>35</sup> Artículo 6 del Real Decreto 980/2013.

<sup>36</sup> Artículos 8 a 13 del Real Decreto 980/2013.

<sup>37</sup> Consultar Capítulo IV: “Los principios de la mediación y su preservación en la tipología electrónica”.

conflicto<sup>38</sup>. Además, ofrece información relevante acerca de la competencia del mediador, su designación, la promoción de sus servicios o ciertas cuestiones acerca de los honorarios que le corresponden al mismo.

## 2. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

### 2.1 El procedimiento de mediación y mediación electrónica ordinarios

En cuanto al procedimiento de la mediación electrónica o por medios electrónicos, debemos tener en cuenta que el empleo de dichos medios no afecta a la parte esencial del procedimiento en sí, sino que consiste en la sustitución de los canales tradicionales a través de los cuales se lleva a cabo la mediación o parte de ésta por canales o medios de tipo electrónico, como es el ejemplo de la videoconferencia o el correo electrónico, como explican Javier Álvarez Hernando y Eva Prieto Escudero<sup>39</sup>, que describen el proceso de mediación por medios electrónicos como un *“proceso idéntico a cualquier proceso de mediación presencial, con la especialidad del medio en que se produce, ya sea a lo largo de todo el proceso o sólo durante alguna de las actuaciones (...)”*.

Con carácter previo a la explicación del desarrollo del proceso de mediación, considero importante destacar que existen instituciones de mediación<sup>40</sup> que organizan sesiones informativas abiertas, en las que informan a las personas que pudieran estar interesadas en someter alguna cuestión a esta tipología concreta de MASC acerca de todo tipo de cuestiones sobre el propio procedimiento, cómo se desarrolla o qué condiciones existen para poder llevarlo a cabo, entre otras cosas; en atención a lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley de Mediación.

En primer lugar, existen varias posibilidades de inicio del procedimiento, pero siempre debe presentarse una solicitud de inicio del mismo, pudiendo llevarse a cabo también por medios electrónicos; que puede darse:

- De común acuerdo entre las partes. En este caso, el artículo 16 de la Ley de Mediación establece que la solicitud deberá ir acompañada por la designación del

---

<sup>38</sup> Consultar Punto 3 (Acuerdo de mediación, procedimiento y resolución del conflicto) del Código de Conducta Europeo para Mediadores.

<sup>39</sup> Álvarez Hernando, J. y Prieto Escudero E., “Nueva regulación de la mediación por medios electrónicos”, *Iuris*, n. 212, 2014, p. 5

<sup>40</sup> A modo de ejemplo, la Asociación Española de Mediación (ASEMED) o el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM).

mediador o institución de mediación; así como el lugar donde tendrán lugar las sesiones y la lengua que se utilizará en las actuaciones que formen parte del propio procedimiento.

- Por una de las partes en virtud de un pacto ya existente entre las dos partes de sometimiento a la mediación; o bien, como añade la Asociación Española de Mediación<sup>41</sup>, invitando a la otra parte a someter el asunto a dicho procedimiento.

Posteriormente, la solicitud de inicio del procedimiento deberá presentarse ante el mediador o las instituciones de mediación que se hayan designado en la misma. Existe la posibilidad, como recoge el artículo 16.3 de la Ley de Mediación, de que el procedimiento de mediación se inicie existiendo ya un proceso judicial en marcha, en cuyo caso las partes podrán acordar mutuamente la suspensión del mismo, en virtud del artículo 19 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (en adelante, “LEC”), que recoge el derecho de disposición de las partes de un proceso<sup>42</sup>; así como la posibilidad de que éstas puedan acordar la suspensión del mismo, en cuyo caso, será acordada por el Letrado de la Administración de Justicia mediante decreto (salvo aquellos casos en los que la suspensión suponga un perjuicio para el interés general o de un tercero, y teniendo en cuenta que dicha suspensión no debe superar los sesenta días)<sup>43</sup>.

En lo relativo a la introducción del componente tecnológico, la Ley de Mediación recoge, en su artículo 24.1, la posibilidad de que las partes acuerden que el desarrollo del procedimiento de mediación, o parte de las actuaciones del mismo, se lleven a cabo por medios electrónicos, salvo que sea imposible el empleo de este tipo de medios para alguna de las partes; como se han expuesto a modo de ejemplo los casos de (1) un anciano que no cuenta con los conocimientos necesarios para emplear la tecnología en aplicación a este tipo de procedimientos o (2) un individuo en situación económica precaria que no puede acceder a los medios electrónicos por no permitírsele su bajo poder adquisitivo.

---

<sup>41</sup> La Asociación Española de Mediación de Asturias, en su página web, interpreta que el texto del artículo 16 engloba también aquellos casos en los que, no existiendo un pacto de sometimiento anterior, una de las partes puede proponer a la otra el sometimiento a la mediación (disponible en <https://asemed-asturias.org/mediacion/#:~:text=Es%20un%20proceso%20en%20el,as%C3%AD%20acudir%20a%20los%20juzgados> ; última consulta 14/03/2024).

<sup>42</sup> El artículo 19.1 de la LEC establece: “*Los litigantes están facultados para disponer del objeto del juicio y podrán renunciar, desistir del juicio, allanarse, someterse a mediación o a arbitraje y transigir sobre lo que sea objeto del mismo (...)*”.

<sup>43</sup> El artículo 19.4 de la LEC establece: “*(...) las partes podrán solicitar la suspensión del proceso, que será acordada por el Letrado de la Administración de Justicia mediante decreto siempre que no perjudique al interés general o a tercero y que el plazo de la suspensión no supere los sesenta días.*”

Una vez recibida la solicitud, el mediador o institución de mediación acordada por las partes citará a las mismas para la sesión informativa inicial, en la que el propio mediador informará a las partes sobre cuestiones tales como su formación y experiencia, el coste del procedimiento, cómo se organizará o las consecuencias jurídicas del acuerdo de mediación, en caso de alcanzarse; en virtud de lo establecido en el artículo 17.1 de la Ley de Mediación. Algunos profesionales dedicados a este ámbito mencionan la importancia de escuchar también a las partes en esta fase, así como el motivo por el que acuden a la mediación, como es el caso de Arturo Almansa<sup>44</sup>, que expresa que *“si después el mediador va a tener que hablar de las incompatibilidades o su neutralidad o imparcialidad en el asunto y como va a hacerlo, conviene conocer aquello que les ha traído a las partes”*.

En caso de haber optado las partes por la tipología electrónica, el mediador deberá informar también a las mismas sobre los requerimientos tecnológicos y medios necesarios para el desarrollo del procedimiento, como qué dispositivos (*tablets*, ordenadores, etc.) son los más adecuados o la velocidad de internet necesaria, entre otras cuestiones<sup>45</sup>.

El apartado 17.1 de la Ley de Mediación recoge también que, en el caso de que alguna de las partes no asistiera a esta sesión sin justificación válida, se entenderá como la negación tácita a someterse a dicho procedimiento por parte de quien no acude a la sesión. En caso de haberse sometido las partes a la tipología de la mediación electrónica, la sesión informativa inicial podrá llevarse a cabo por los medios electrónicos previstos en el artículo 24.1 de la Ley de Mediación<sup>46</sup>.

Una vez haya tenido lugar la sesión informativa, se establecerá una fecha en la que se citará a las partes para la celebración de la sesión constitutiva con la antelación suficiente. En dicha sesión, regulada en el artículo 19 de la Ley de Mediación, las partes deberán expresar la voluntad de someterse al procedimiento de mediación (en caso de tratarse de la tipología de mediación electrónica, deberán indicarlo también) y dejar constancia de todos los aspectos recogidos en el artículo 19.1 de la Ley de Mediación, entre los que figuran la identificación de las partes, el objeto del conflicto sometido a dicho

---

<sup>44</sup> Almansa López, A., “¿Qué es la sesión informativa o de qué va esto?”, Mediador Arturo Almansa, 2015 (disponible en <https://arturoalmansa.com/que-es-la-sesion-informativa/>)

<sup>45</sup> De Lucas Luengo, B. y Fernández Sánchez D., “¿Qué es la mediación electrónica?”, *Pactio Mediación*, 2020 (disponible en <https://www.pactiomediacion.es/2020/03/que-es-la-mediacion-electronica-369/>)

<sup>46</sup> El artículo 24.1 de la Ley de Mediación establece como medios electrónicos *“videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley”*.

procedimiento, el lugar de celebración (o medio electrónico por el que se celebrará) o la lengua que se empleará.

Quedará constancia de todo lo indicado en el párrafo anterior en un acta levantada tras dicha sesión, que deberá ser firmada tanto por las partes como por el mediador (o mediadores), otorgándole validez. En caso de no firmarse por alguna de las partes o por el propio mediador (o mediadores), el acta quedará sin efecto alguno. Es importante destacar que, en caso de optar por el procedimiento de mediación electrónica, la identificación de las partes intervinientes deberá llevarse a cabo mediante un certificado electrónico, con arreglo a lo dispuesto en el Título II de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.<sup>47</sup>

Tras la sesión constitutiva, tienen lugar una serie de sesiones denominadas “sesiones de mediación” que no vienen reguladas en la Ley de Mediación, y cuya organización corre a cuenta del propio mediador, aunque debemos tomar en consideración que, tal y como reza el artículo 20 de la Ley de Mediación, la duración del procedimiento deberá ser la mínima posible, y se deberá tratar de llegar a un acuerdo en el mínimo número de sesiones posible. Debe recalarse que, en caso de haberse sometido las partes al procedimiento de la mediación electrónica o por medios electrónicos, estas sesiones, al igual que el resto de las actuaciones, podrán desarrollarse por los medios electrónicos recogidos en el artículo 24.1 de la Ley de Mediación.

La Asociación Española de Mediación define estas sesiones como “(...) *entrevistas conjuntas e individuales de las partes con el mediador*”. Entendemos, por tanto, que el mediador asistirá a todas las sesiones, aunque no siempre lo harán ambas partes, lo cual queda recogido en el artículo 21.2 de la Ley de Mediación, en el que se explica que “*las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas*”. Sin embargo, es importante destacar que el mediador (o mediadores) deberá comunicar siempre a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar, por separado o de forma conjunta, con cada una de ellas; manteniéndose, no obstante, la confidencialidad sobre el contenido de lo tratado en ellas, salvo que la otra

---

<sup>47</sup> El Título II de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza recoge los requisitos y cuestiones relativas a los certificados electrónicos, tales como su vigencia y caducidad, su revocación y suspensión, la identidad y atributos de los titulares de certificados cualificados o la comprobación de la identidad y otras circunstancias de aquellos que solicitan un certificado cualificado.

parte diera su consentimiento para ello, como viene establecido en el artículo 21.3 de la Ley de Mediación. Durante el desarrollo de las citadas sesiones, alguna de las partes podrá presentar una “propuesta de solución”, en cuyo caso el mediador o mediadores deberán conceder un plazo razonable para que la otra parte valore la propuesta y decidan si quieren aceptarla, mostrar su disconformidad o formular una contrapropuesta.<sup>48</sup>

Finalmente, una vez celebradas las sesiones de mediación, el procedimiento puede finalizar con un acuerdo (ya sea total o parcial) o sin alcanzar acuerdo alguno, por cualquiera de los motivos recogidos en el artículo 22 de la Ley de Mediación, siendo los siguientes:

- (i) Todas o alguna de las partes ejercen su derecho a dar por terminadas las actuaciones del procedimiento de mediación.
- (ii) Transcurso del plazo de duración del procedimiento acordado por las partes.
- (iii) Cuando el mediador aprecie, justificadamente, que las posiciones de las partes son irreconciliables.
- (iv) Cuando el mediador renuncie o sea rechazado por las partes, a menos que se nombre un nuevo mediador. En caso de no nombrarse uno nuevo, se dará por finalizado el procedimiento.

Independientemente del resultado final del procedimiento, deberá redactarse un Acta Final, en el que se indican cuestiones tales como el número de sesiones que han tenido lugar, las partes intervinientes, los acuerdos totales o parciales a los que llegan las partes o la causa de finalización. Dicho acta deberá ser firmado por el mediador (o mediadores) o institución de mediación; así como por las partes intervinientes. En caso de tratarse de un procedimiento de la tipología electrónica, deberá emplearse la firma electrónica, en los términos recogidos por la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, lo cual garantizará, una vez más, que la persona que firma es la que dice ser.

Finalmente, para la formalización del título ejecutivo, regulada en el artículo 25 de la Ley de Mediación, las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo ante notario, que verificará que se cumplen los requisitos establecidos por la Ley, así como que su

---

<sup>48</sup> Álvarez Hernando, J. y Prieto Escudero E., “Nueva regulación de la mediación por medios electrónicos”, *Iuris*, n. 212, 2014, p. 5

contenido no sea contrario a Derecho<sup>49</sup>. Es importante tener en cuenta que debemos observar lo establecido en los convenios internacionales que afecten a España y las normas de la Unión Europea, para el caso en que el acuerdo deba ejecutarse en otro estado<sup>50</sup>; o lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil, si la mediación se inició tras la incoación de un proceso judicial y las partes solicitan la homologación del acuerdo por el tribunal<sup>51</sup>, que normalmente lo hará mediante auto. El acuerdo de mediación queda recogido como título ejecutivo<sup>52</sup>, por lo que, en caso de incumplimiento por alguna de las partes intervinientes, si éste se ha elevado a escritura pública, o bien se ha homologado judicialmente, podrá ejecutarse por el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se hubiera firmado el acuerdo de mediación, o por el Juzgado de Primera Instancia que homologó el acuerdo<sup>53</sup>.

## **2.2 El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos**

Además del procedimiento ordinario analizado en el apartado anterior, existe también un procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos, recogido en la Disposición final séptima y el artículo 24.2 de la Ley de Mediación, y desarrollado posteriormente por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en sus artículos 30 a 38. (en adelante, “RD 980/2013”).

En cuanto a las características generales de este tipo de procedimiento, el RD 980/2013 establece en su artículo 30 el ámbito del procedimiento simplificado de mediación electrónica, estableciendo que se tramitará preferentemente por este procedimiento toda reclamación de cantidades inferiores o iguales a 600 euros; o de otro interés cuya cuantía no supere la misma cifra. Introduce además la excepción de aquellos casos en los que se dé la imposibilidad por alguna de las partes de emplear los medios tecnológicos necesarios, o bien las partes acuerden un procedimiento distinto sin ser las pretensiones contrarias al derecho; en cuyo caso no podría tramitarse por este procedimiento.

---

<sup>49</sup> Artículos 25.1 y 25.2 de la Ley de Mediación.

<sup>50</sup> Artículo 25.3 de la Ley de Mediación.

<sup>51</sup> Artículo 25.4 de la Ley de Mediación y artículos 19.2 y 415 LEC.

<sup>52</sup> Artículo 517.2.2 de la LEC.

<sup>53</sup> Artículos 545.1 y 545.2 de la LEC.

En cuanto a la duración, debemos tener en cuenta que, a diferencia del procedimiento de mediación electrónica ordinario<sup>54</sup>, el procedimiento simplificado sí que cuenta con una duración máxima de 1 mes a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud, como establece el artículo 36 del RD 980/2013, aunque puede prorrogarse por acuerdo de las partes.

En lo relativo a la figura del mediador, el RD 980/2013 establece la obligación del mismo de garantizar a las partes intervinientes el correcto funcionamiento de los medios empleados, así como la confidencialidad y secreto de las comunicaciones debidos. Además, es importante que garanticen el correcto tratamiento de los datos de las partes, conforme a lo establecido en el art. 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos (en adelante, “LOPD”) y 20 y siguientes del Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, “RLOPD”)<sup>55</sup>.

Como procedimiento que se tramita igualmente por medios electrónicos, requiere de una mayor seguridad y protección, para así evitar posibles perjuicios a las partes o a terceros. Es por ello que la regulación de este procedimiento exige también la firma de los documentos mediante firma o certificado electrónico, de forma que pueda demostrarse la identidad de cada uno de los intervinientes en el mismo, así como la autenticidad de cada documento (aunque también cabe la posibilidad de llevar a cabo el acto de la firma de forma presencial ante el mediador o institución de mediación). Además, en esta modalidad está permitida la actuación por medio de representante, pero las partes deberán acreditar dicha representación ante el mediador, mediadores o instituciones de mediación que participen en el procedimiento.

Es recalable también la utilización de formularios o impresos electrónicos normalizados de solicitud de inicio y de contestación del procedimiento, que deberán ser proporcionados por el mediador, mediadores o institución de mediación a través de su sitio web, como establece el artículo 33 del RD 980/2013; y en los que deberán informar que las pretensiones de las partes no podrán referirse a argumentos de confrontación de derecho. Deberán ofrecerse también formularios normalizados para la subsanación de

---

<sup>54</sup> En el procedimiento de mediación electrónica ordinario no se establece un plazo determinado para su desarrollo, aunque la Ley de Mediación indique que el desarrollo de las actuaciones debe abarcar el menor tiempo posible

<sup>55</sup> Álvarez Hernando, J. y Prieto Escudero E., “Nueva regulación de la mediación por medios electrónicos”, *Iuris*, n. 212, 2014, p. 3.

errores u omisiones, además de los relativos a la retirada de la solicitud de inicio de la mediación en línea o el ejercicio del derecho de las partes a poner fin a las actuaciones.

Es importante también recalcar que el sistema electrónico empleado en el procedimiento simplificado debe permitir la acreditación de la entrega de todas las comunicaciones del procedimiento, debiendo las partes asumir el compromiso de acceder a las mismas en la dirección electrónica que hayan facilitado al mediador o institución de mediación, tal y como recoge el artículo 35.1 del RD 980/2013. En caso de transcurrir cinco días naturales en los que alguna de las partes no acceda al contenido de dicha dirección, se entenderá como la no asistencia a la sesión de mediación (salvo aquellos casos en los que se pueda acreditar una causa justificativa para no haberlo hecho), ocurriendo lo mismo en el caso de rechazo de las comunicaciones.

El desarrollo del procedimiento simplificado se encuentra regulado en la Sección 2ª del RD 980/2013, estableciéndose en el artículo 36 del mismo la duración máxima de 1 mes para el desarrollo de las actuaciones (aunque, como ya he explicado, puede prorrogarse por acuerdo de las partes), así como el empleo de unos medios electrónicos que permitan una adecuada comunicación entre las partes y el mediador, existiendo la posibilidad de llevar a cabo presencialmente las actuaciones que las partes acuerden. Además, es importante recalcar que las partes podrán también acordar mutuamente la transformación del procedimiento simplificado en cualquier otro procedimiento de mediación, en virtud de lo establecido en el artículo 36.3 del RD 980/2013.

En lo relativo a la formalización del título ejecutivo y a su ejecución, el proceso y las cuestiones a tener en cuenta son los mismos que los explicados en el apartado anterior, para el procedimiento ordinario.

#### **CAPÍTULO IV. LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN Y SU PRESERVACIÓN EN LA TIPOLOGÍA ELECTRÓNICA**

La mediación, como procedimiento de resolución de conflictos, se rige por una serie de principios que garantizan la eficacia y el correcto desarrollo del mismo, en este caso los “principios informadores de la mediación”. Todos estos principios quedan recogidos en el Título II de la Ley de Mediación, entre sus artículos 6 y 9.

La implementación de los medios tecnológicos a los procedimientos de mediación altera, en cierto modo, la forma en que se desarrolla el procedimiento de mediación tradicional, produciendo cambios en muchos aspectos, como es el ejemplo del formato de las reuniones, los requerimientos mínimos de conocimientos sobre tecnología exigidos a las partes intervinientes o la dependencia de otros factores como pueden ser la cobertura o la conexión WiFi, entre otros. Sin embargo, la mediación electrónica debe sustentarse sobre los mismo principios informadores que cualquier otro tipo de mediación, por lo que, progresivamente, se van implementando cada vez más mecanismos que garantizan el cumplimiento de estos principios en el desarrollo del procedimiento.

### 1. VOLUNTARIEDAD Y LIBRE DISPOSICIÓN

La voluntariedad y la libre disposición constituyen uno de los ejes sobre los que pivota la institución mediadora, dado que el verdadero significado de la mediación es lograr que las partes alcancen un acuerdo por sí mismas, actuando la figura del mediador como mero guía durante el proceso. Este principio está, en cierto modo, relacionado con el principio procesal conocido como “principio dispositivo”, definido por Lino Enrique Palacio como *“aquel en cuya virtud se confía a la actividad de las partes tanto el estímulo de la función judicial como la aportación de materiales sobre los que ha de versar la decisión del juez”*<sup>56</sup>, añadiendo a esta definición el autor Eduardo Oteiza<sup>57</sup> que este principio supone *“el dominio de la parte sobre el derecho que sustenta su pretensión”*.<sup>58</sup>, aunque, en la práctica, tienen ciertas diferencias, que veremos a continuación.

La cuestión acerca de la voluntariedad y la libre disposición ha sido abordada en numerosas ocasiones por varios organismos internacionales en sus instrumentos dictados en la materia<sup>59</sup>, destacando el Código de Conducta Europeo para Mediadores<sup>60</sup>, que protege el derecho de las partes a decidir en todo momento su permanencia o separación del proceso de mediación, sin ser necesario que aporten causa justificativa alguna.

---

<sup>56</sup> Palacio, L.E., *Derecho procesal civil*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1979, pp. 253-254.

<sup>57</sup> Oteiza, E., "El principio de colaboración y los hechos como objeto de la prueba o *provere* o *soccombere*. ¿Es posible plantear un dilema absoluto?", *Revista Advocatus*, n. 18, 2008, pp. 125-134.

<sup>58</sup> Definición recogida por la Revista SciELO en Aguirrezabal Grünstein, M., “El principio dispositivo y su influencia en la determinación del objeto del proceso en el proceso civil chileno”, *Revista de Derecho Privado SciELO*, n. 32, 2017 (disponible en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-43662017000100423#fn4](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662017000100423#fn4))

<sup>59</sup> A modo de ejemplo, El Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil.

<sup>60</sup> Código de Conducta Europeo para Mediadores, 6 de abril de 2004, p.3

Ambos principios encuentran su inspiración en la necesidad de aportar a las partes la garantía de poder abandonar el proceso en caso de acontecer circunstancias que no se habían previsto. En este sentido, como explica Leticia García Villaluenga, *“hay que tener en cuenta que en el desarrollo del proceso de mediación pueden sobrevenir circunstancias que modifiquen la situación o el interés de las partes”*<sup>61</sup>; de forma que las partes puedan optar en todo momento por abandonar el procedimiento y, en su caso, acudir a la vía jurisdiccional.

En cuanto a los efectos de estos principios, se despliegan desde el primer instante en que acuden a la sesión informativa (pues, posteriormente, podrán decidir si someterse al proceso de mediación o no) hasta el último momento, con la firma del acuerdo de mediación (en el que podrán elegir si desean firmar o no el acuerdo completo, parte de éste o, directamente, optar por la vía jurisdiccional).

Sin embargo, es necesario tener presente que existen situaciones en las que la inmersión en el procedimiento de mediación tiene como antecedente la firma de un contrato o acuerdo que contiene como cláusula para la resolución de cualquier conflicto derivado del mismo entre las partes el sometimiento a la mediación, como prevé el artículo 16.1.b) de la Ley de Mediación: *“El procedimiento de mediación podrá iniciarse (...) por una de las partes en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre aquéllas”*, en cuyo caso ambas partes habrían dado su consentimiento para ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.2 de la misma ley, en el que se establece que *“cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial”*. Esto quiere decir que, en estos casos, las partes deberán tratar de solucionar el conflicto por la vía de la mediación y, en caso de no lograrse un acuerdo, podrían acudir a la vía jurisdiccional.

Una de las cuestiones más controversiales acerca de estos principios nace con la publicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, de 21 de mayo de 2008.

---

<sup>61</sup> García Villaluenga, L., “La Mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles”, *Revista general de legislación y jurisprudencia*, n.4, 2010, p. 726.

En dicha Directiva, se destaca el principio de voluntariedad de las partes en el Considerando (13)<sup>62</sup>, haciendo hincapié en la autonomía de las partes en lo que a organización del procedimiento se refiere, y en la capacidad de éstas para poner fin al mismo cuando así lo consideren. Sin embargo, en el Considerando (12)<sup>63</sup> se recoge la capacidad de un órgano jurisdiccional de remitir a las partes a la mediación, así como la posibilidad de que la legislación de un Estado prescriba la mediación para determinados asuntos o casos concretos.

Esto nos hace considerar la idea de que existan algunos casos en los que la voluntad de las partes quede ciertamente limitada por una prescripción legal o remisión judicial al procedimiento de la mediación, en lo que al inicio del proceso se refiere. Leticia García Villaluenga analizó esta cuestión<sup>64</sup>, llegando a la conclusión de que *“lo importante parece ser, por tanto, que no se prive a las partes de su derecho a acceder a la justicia (a la vía jurisdiccional) cuando lo deseen”*, lo cual coloca el supuesto en una situación muy parecida a la que se daba cuando hablábamos de un pacto previo de sometimiento a la mediación, es decir, que las partes deberán tratar de resolver el conflicto mediante este procedimiento y, en caso de no lograr alcanzar un acuerdo, entonces tendrán la libertad de poder acudir a la vía jurisdiccional.

Lo mismo ocurre con la reciente publicación del Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios que, en su artículo 5, establece la obligatoriedad en el orden jurisdiccional civil de acudir previamente a algún medio de solución extrajudicial de controversias para que la demanda ante un órgano judicial sea admisible<sup>65</sup>. Esto supone que las partes no podrán optar por la vía extrajudicial voluntariamente, sino que la propia ley exigiría haber

---

<sup>62</sup> El Considerando (13) de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles de 21 de mayo de 2008 reza: *“La mediación a que se refiere la presente Directiva debe ser un procedimiento voluntario, en el sentido de que las partes se responsabilizan de él y pueden organizarlo como lo deseen y darlo por terminado en cualquier momento”*.

<sup>63</sup> El Considerando (12) de la Directiva a la que se hace referencia establece: *“La presente Directiva debe ser aplicable a los casos en que un órgano jurisdiccional remite a las partes a la mediación o en que la legislación nacional prescribe la mediación”*.

<sup>64</sup> García Villaluenga, L., “La Mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles”, Revista general de legislación y jurisprudencia, n.4, 2010, p. 723.

<sup>65</sup> El artículo 5 del citado proyecto de Ley establece: *“En el orden jurisdiccional civil, con carácter general, para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en el artículo 2 (...)”*.

acudido previamente a esta vía para poder interponer posteriormente una demanda ante un juzgado o tribunal, como requisito de procedibilidad.

En cuanto a los efectos que podría tener el sometimiento de las partes a la mediación de tipo electrónico, ya sea en todas o parte de las actuaciones, sobre el desarrollo del procedimiento, lo cierto es que no influye en absoluto en el mismo, pues la introducción del elemento tecnológico en cualquier de las actuaciones no supondrá perjuicio de ningún tipo, ni afectará al cumplimiento o despliegue de los efectos de ninguno de los dos principios.

## 2. IGUALDAD DE LAS PARTES E IMPARCIALIDAD DE LOS MEDIADORES

El principio de igualdad de las partes e imparcialidad del mediador quedan recogidos en el artículo 7 de la Ley de Mediación<sup>66</sup>, en el que se busca garantizar la igualdad de oportunidades de las partes a la hora de intervenir en el procedimiento, así como la imparcialidad del mediador como figura directora del mismo, debiendo éste respetar las opiniones de ambas partes y sin poder dirigir sus actuaciones a favorecer o perjudicar a cualquiera de las mismas.

Por otro lado, la misma idea queda recogida en el artículo 2.2 del Código de Conducta Europeo para Mediadores<sup>67</sup>, que añade que el mediador no sólo tendrá que actuar de forma imparcial, sino que “(...) se esforzará en demostrarlo”, lo cual hace que éste dirija sus actuaciones a lograr que las partes, por sí mismas, alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto; reduciéndose las funciones del mediador o mediadores a la dirección del procedimiento como tal, así como cada una de las actuaciones o sesiones que conforman el mismo. De lo anterior puede entenderse que la implementación de la tecnología al optar por la mediación electrónica o por medios electrónicos no afectará notablemente al despliegue de los efectos de estos dos principios.

Con la finalidad de asegurar la aparente imparcialidad del mediador ante un procedimiento de mediación determinado, los artículos 13.5 y 17.1 de la Ley de Mediación establecen que el mediador deberá informar a ambas partes de todas aquellas

---

<sup>66</sup> El artículo 7 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (Ley de Mediación) reza lo siguiente: “En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.”

<sup>67</sup> El artículo 2.2 del Código de Conducta Europeo para Mediadores establece lo siguiente: “El mediador actuará respecto de las partes en todo momento de forma imparcial, y se esforzará en demostrarlo; y se comprometerá a servir de la misma forma a ambas partes en el marco del proceso de mediación.”

causas que pudiesen afectar a su imparcialidad, asegurando así que, al momento de iniciarse el procedimiento de mediación, no existe cuestión alguna que pudiera quebrar este principio. No obstante, una vez finalizadas las declaraciones mencionadas, podrían surgir nuevas cuestiones que pueden poner en riesgo la eficacia del principio de imparcialidad de forma sobrevenida, y es entonces cuando surgen las dudas: ¿debería el mediador informar cada cierto periodo de tiempo de nuevas cuestiones que pudiesen afectar a su imparcialidad, o podría considerarse excesivo? En caso de considerarse innecesario o desmesurado, ¿qué instrumentos podrían implementarse para asegurar que no aparecen nuevos factores que pudieran influir en la imparcialidad del mediador?

La respuesta a estas preguntas es muy complicada, pues lo cierto es que el principio de imparcialidad e igualdad de las partes tiene como fin último garantizar que los puntos de vista de los intervinientes en el proceso de mediación hayan quedado claramente expuestos; así como que las partes hayan intervenido de forma equitativa en todas las reuniones o sesiones posteriores en las que se trate de llegar a un acuerdo, habiendo expresado sus pareceres sin haber influido de ninguna forma la opinión del mediador sobre la cuestión que se discute. Esto hace que los principios de imparcialidad e igualdad de las partes queden preservados siempre y cuando lo explicado anteriormente se cumpla, debiendo evitar el mediador cualquier tipo de comportamiento o actuación para favorecer o perjudicar a alguna de las partes; algo que debe tenerse en cuenta tanto en los procedimientos de mediación ordinaria como en la mediación electrónica.

Por último, es importante analizar cuándo agota sus efectos el principio de imparcialidad e igualdad de las partes, y lo cierto es que perduran más allá de la firma del Acta Final, una vez finalizado el procedimiento de mediación, como apunta Juan Diego Mata<sup>68</sup>, que asegura que “(...) podríamos hablar de la necesidad de asegurar la imparcialidad en momentos futuros de revisión de los acuerdos en mediación”. Esto hace que se plantee la necesidad no sólo de mantener la integridad de ambos principios durante el proceso, sino también de asegurar que, en caso de producirse una revisión posterior del acuerdo de mediación derivado del procedimiento, no pueda existir indicio alguno de quebrantamiento de alguno de los principios mencionados.

---

<sup>68</sup> Mata Chacón, J.D., “La importancia de la imparcialidad en la mediación”, Escuela Internacional de Mediación, 2023 (disponible en <https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/noticias-escuela-mediacion/imparc/>)

### 3. NEUTRALIDAD

El principio de neutralidad suele crear una gran confusión, pues es fácilmente confundible con el principio de imparcialidad, por lo que ha sido objeto de un gran debate doctrinal. Juan Carlos Ortiz Pradillo entiende que *“la imparcialidad atiende o toma como punto de referencia a las partes, mientras que la neutralidad se refiere al resultado de la mediación”*<sup>69</sup>, lo cual nos aporta ya una idea sobre el significado y espíritu de este principio, pues entendemos que se aplica a la actitud o actuación del mediador en el procedimiento, en virtud de su función observadora y facilitativa de un acuerdo entre las partes en conflicto, como explica Rosa Mijangos: *“(…) queremos entender que la mediación que nuestra Ley recoge es la facilitativa, y no evaluativa; con independencia de que, como ya hemos dicho en este blog, esta última NO es mediación”*<sup>70</sup>.

Esta última cita nos lleva a analizar la función del mediador en el proceso de mediación, que queda regulada en el artículo 8 de la Ley de Mediación<sup>71</sup>, el cual establece que el mediador deberá tratar de que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin a la controversia por la que acudieron a la vía de la mediación, y nos remite al artículo 13 de la misma ley (relativo a la actuación del mediador), explicando que la actuación del mediador deberá regirse por las estipulaciones de dicho artículo.

La remisión al artículo 13 puede resolverse varios interrogantes que surgen al interpretar el principio de neutralidad del mediador, como es el caso de la actitud del mismo ante el proceso, ya que la posibilidad de que éste influya en las decisiones tomadas por las partes parece no encuadrarse dentro de este principio, y una actitud pasiva por parte del mediador desvirtuaría el significado de la mediación en sí, además de perderse la utilidad de la figura del mediador. Esta cuestión fue abordada por Mónica Corella y Félix Arias, quienes explicaban que, con base en el principio de neutralidad, el mediador no puede imponer una determinada propuesta de solución, pero esto significa que el mediador deba adoptar una figura pasiva, pues esto desembocaría en lo explicado previamente. La necesaria conducta activa, además, queda regulada en el artículo 13.2 de la Ley de Mediación, que establece que *“el mediador desarrollará una conducta activa tendente a*

---

<sup>69</sup> Ortiz Pradillo, J.C., “Análisis de los principios informadores de la mediación en materia civil y mercantil”, *Boletín del Ministerio de Justicia*, n. 2135, 2011, p. 16

<sup>70</sup> Mijangos, R., “La neutralidad, principio de mediación, en la ley 5/2012”, *El Blog de Mediación* (disponible en <https://bufete-mijangos.es/la-neutralidad-principio-de-mediacion-en-la-ley-52012/>)

<sup>71</sup> El artículo 8 de la Ley de Mediación reza: *“Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.”*

*lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley*”, lo cual subraya la necesaria participación activa de la figura del mediador en el proceso de mediación.

El cumplimiento de este principio encuentra su importancia en las consecuencias que podría tener su quebrantamiento ya que, si alguna de las partes percibiera la figura del mediador como un órgano decisor, *“dejarán de ocuparse de bucear dentro de sí y en los gestos del otro como un intento de encontrar la solución, y comenzarán intentos de “seducción” hacia el (ahora) órgano de poder”*, como explica Gabriela Rodríguez<sup>72</sup>. Esto quiere decir que un comportamiento contrario a la neutralidad por parte del mediador llevaría a las partes a dejar de percibirlo como tal y pasar a percibirlo como un órgano de poder, dirigiendo desde ese momento cada una de las partes sus actuaciones a tratar de “convencer” al mediador de quién lleva la razón en la controversia, y quedando atrás la pretensión de alcanzar un acuerdo entre ellas; por lo que la base sobre la que se cimenta el significado de la mediación se vería quebrada, y se perdería el sentido del proceso.

Cabe preguntarse, tras interpretar lo expuesto anteriormente, ¿cómo puede mantener el mediador una actitud activa en el procedimiento sin perder su neutralidad? Leticia Ruiz explica que existen multitud de casos en los que las partes abren sus mentes y logran exponer una serie de soluciones posibles a la controversia que ha surgido entre ellas, pero existen otros casos en los que las partes “se cierran en banda” y no muestran interés en llegar a una solución común. En estos casos, Leticia Ruiz sugiere que el mediador *“a través de preguntas e incluso propuestas, puede hacerles pensar en otras posturas o posibles soluciones que no se estén barajando”*<sup>73</sup>, y añade una cuestión muy importante, y es que, independientemente de las preguntas o propuestas formuladas por el mediador, deben ser las partes las que finalmente decidan alcanzar o no un acuerdo.

En cuanto a la afectación de la tipología electrónica a este principio, ocurre algo semejante a lo explicado para el caso de la imparcialidad, pues la introducción de elementos electrónicos como medios para llevar a cabo la mediación no tienen efecto negativo alguno sobre este principio, por lo que deberá aplicarse de igual manera para ambas tipologías del procedimiento de mediación.

---

<sup>72</sup> Rodríguez, G., “Principios básicos de la mediación y resolución alternativa de conflictos penales”, *Revista Crítica Penal y Poder*, n. 1, 2011, pp. 153-154.

<sup>73</sup> Ruiz, L., “La neutralidad e imparcialidad del mediador”, *Mediandoconflictos.es*, 2016 (disponible en <https://www.mediandoconflictos.es/la-neutralidad-e-imparcialidad-del-mediador/>)

Para concluir con este principio, creo importante recalcar que, como hemos podido comprobar con la interpretación de Leticia Ruiz, lo que se establece en la teoría debe adecuarse a su implementación en la práctica. Con esto quiero decir que un principio informador de un procedimiento, en este caso la mediación, nunca dispondrá prohibiciones, limitaciones u obligaciones que conduzcan a la desvirtuación del significado y esencia del propio procedimiento, por lo que debemos interpretar la finalidad y espíritu de cada principio para así lograr comprender cuál es su función en el desarrollo del procedimiento en sí, y asegurar de esta forma que dicha función se cumple en los términos recogidos por el principio concreto al que nos referimos.

#### 4. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad constituye uno de los principios más importantes en el desarrollo del proceso de la mediación, adquiriendo especial importancia en el procedimiento de mediación electrónica, al introducirse elementos tecnológicos que abren la puerta a la posibilidad de que toda o parte de la información sea revelada más fácilmente.

El principio de confidencialidad se encuentra regulado en el artículo 9 de la Ley de Mediación que, en su primer apartado, establece que *“el procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial”*. En atención a la redacción de este artículo, podemos interpretar que el principio de confidencialidad no se aplica únicamente a aquellos archivos, documentos o materiales de cualquier tipo que hayan sido redactados o creados durante el procedimiento, sino que también engloba todos los que ya existían con carácter previo al inicio del procedimiento de mediación, y que se han presentado como documentación para el desarrollo del mismo.

A raíz de lo anterior, surge otra cuestión de gran relevancia: ¿a quiénes obliga exactamente el principio de confidencialidad? El artículo 9.1 de la Ley de Mediación incluye como sujetos a los que se aplica este principio al *“mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento”*. Entendemos claramente que, tanto la figura del mediador como las partes entre las que se sustancia la controversia, quedan obligados por el citado principio, pero el artículo nos habla de *“partes intervinientes”*, lo que nos lleva a preguntarnos: ¿incluye esto a terceros que participen en el proceso para llevar a cabo una tarea o función determinada?

El artículo 7.1 de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles nos ofrece una redacción que deja entrever la aplicabilidad de este principio también a terceros, pues establece: “(...) *ni los mediadores ni las personas que participan en la administración del procedimiento de mediación estén obligados a declarar, en un proceso judicial civil o mercantil o en un arbitraje, sobre la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con dicho proceso (...)*”. A su vez, el Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil recoge en su apartado 79 lo siguiente: “*La confidencialidad se impone tanto a las partes como a los terceros*”.

Interpretando lo establecido por los artículos anteriores, entendemos que el deber de confidencialidad afecta a todo aquel que, de un modo u otro, haya participado en el procedimiento. Lorenzo Cotino trata de acotar aún más quiénes son esos “terceros” exactamente, considerando que dicho término engloba a “*las entidades o instituciones públicas o privadas que gestionan la mediación (...); quienes prestan servicios instrumentales para ejecución de la mediación, a través de servicios que incluyan la tenencia, custodia o mera transmisión de la información (...); operadores de telecomunicaciones, plataformas virtuales, alojadores, servicios de la nube, entre otros.*”<sup>74</sup>

Una vez analizado el significado del principio de confidencialidad y las personas a las que dicho principio afecta, debemos tratar de comprender el contenido del mismo, que queda regulado en el artículo 9.2 de la Ley de Mediación<sup>75</sup>, el cual establece que ninguno de los sujetos a los que dicho principio les es aplicable podrá ser obligado a declarar o revelar cualquier documento o cuestión relativa al procedimiento de mediación en un proceso judicial o arbitral, lo cual deja entrever que el alcance de la confidencialidad es tan amplio que llega a suponer un límite a nivel procesal. Sobre esto, el Tribunal Supremo explica en su sentencia STS 2011\2616<sup>76</sup> que “*las partes se comprometen a mantener el*

---

<sup>74</sup> Cotino Hueso, L., “Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea”, *Revista Ius*, vol.12, n. 41, 2018, pp. 1-17

<sup>75</sup> El artículo 9.2 de la Ley de Mediación establece: “*La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participan en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto: a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad; b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal*”.

<sup>76</sup> STS, 1ª, 2-3-2011 (RJ 2011\2616; ponente, Antonio Salas Carceller).

*secreto y, por lo tanto, renuncian a proponer la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación; también la persona mediadora debe renunciar a actuar como perito en los mismos casos”.*

Por tanto, de lo expresado en el párrafo anterior, podemos deducir que el principio de confidencialidad constituye, en resumen, la garantía de que ninguna de las partes intervinientes en el proceso de mediación (incluyendo a terceros que participen en ella del cualquier forma) será obligada a testificar en un juicio o revelar información relativa al procedimiento de mediación; lo cual incluye también al mediador, que no deberá acudir como testigo o perito ante ningún juez o tribunal, si la cuestión está de alguna forma relacionada con el procedimiento de mediación; debiendo abstenerse y acogerse al principio del secreto profesional, subrayado en el artículo 9.1 de la Ley de Mediación, mencionado más arriba.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que el artículo 9.2 de la Ley de Mediación contiene dos excepciones a la aplicación de este principio. En su apartado a) recoge la posibilidad de que las partes dispensen del deber de confidencialidad a los intervinientes en el proceso de mediación de forma expresa. A mi juicio, la inclusión de esta posibilidad en la Ley de Mediación conlleva dejar en manos de las partes la no aplicación del principio de confidencialidad, que tiene una gran importancia en el procedimiento de mediación; aunque lo cierto es que, si analizamos el contenido de dicha potestad otorgada a las partes, no será habitual que decidan ejercitarla, pues es lógico pensar que ambas optarán por acogerse a la confidencialidad, en tanto que se trata de un procedimiento que, en la mayoría de los casos, tiene un carácter más personal que de interés público.

Además, el mismo artículo recoge en su apartado b) la posibilidad de que los jueces del orden jurisdiccional penal puedan solicitar la participación de los mediadores en el proceso, mediante resolución judicial motivada. En este caso, hablamos de la posibilidad de que, en un juicio paralelo que, entiendo, tiene que ver con el objeto del procedimiento de mediación que ya ha tenido lugar, el juez pueda decidir “dejar de lado” el principio de confidencialidad, sí así lo requiere un proceso penal para seguir su curso.

Es lógico pensar que esta posibilidad es desorbitada y contraviene una de las principales garantías que se otorga a las partes y al mediador en un procedimiento de mediación; pero sería lógico también analizar la idea de que, en caso de tomar el juez dicha decisión, es probable que sea de vital importancia la intervención del mediador en un juicio para su

correcta resolución, es decir, que se llevaría a cabo una especie de “ponderación de intereses”, en la cual se deliberaría si el incumplimiento de este principio se compensa con el resultado que originará el mismo en un proceso judicial posterior.

Finalmente, cabe mencionar la regulación que ofrecen la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, “LOPD”) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante, “RLOPD”); respecto del principio de confidencialidad.

Debemos tener en cuenta que, como ya hemos mencionado anteriormente, el mediador o mediadores serán los encargados del tratamiento de los datos, en aplicación de lo establecido en el artículo 5.1 de la LOPD, de forma complementaria a los deberes de secreto profesional (artículo 5.2 LOPD); extendiéndose ambas obligaciones incluso tras haber finalizado el procedimiento de mediación y debiendo asegurar la implementación de las medidas de seguridad necesarias para su protección. Es importante también tener en cuenta que existen “categorías especiales de datos”, recogidas en el artículo 9 de la LOPD, que requieren de una mayor seguridad y protección por el carácter sensible de los mismos.

Lo explicado en el párrafo anterior es aplicable a todo tipo de procedimiento de mediación, pero cobra especial importancia cuando hablamos de mediación electrónica, debido a la introducción del elemento tecnológico. La tecnología supone una gran ventaja en términos de desarrollo del procedimiento y facilidades durante el mismo, pero puede aumentar considerablemente el riesgo de que se produzcan brechas de datos o ficheros, al tratarse de información fácilmente accesible desde otro dispositivo por parte de personas con un cierto nivel de conocimiento tecnológico (como los *hackers*, que frecuentemente acceden a los datos personales de los ciudadanos para posteriormente traficar con los mismos). No obstante, este peligro puede evitarse con un refuerzo considerable de la seguridad de los equipos y medios electrónicos que se empleen en el procedimiento de mediación, a través de antivirus y softwares que impidan cualquier acceso no permitido a la información contenida en dichos equipos.

## **CAPÍTULO V. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA Y RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA**

### **1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. POSIBLES MEJORAS DEL PROCEDIMIENTO**

La incorporación de los medios tecnológicos o electrónicos al procedimiento de mediación “tradicional” tiene, como es de suponer, una gran cantidad de ventajas, tanto en relación con las partes como con el procedimiento en sí; pero también tiene una serie de desventajas que se han de tener en cuenta a la hora de optar o no por esta tipología concreta de la mediación; por lo que a continuación profundizaremos sobre ambas cuestiones.

#### **2.1 Ventajas de la mediación electrónica**

Si hay una primera ventaja que a todos se nos viene a la cabeza cuando pensamos en la mediación electrónica es que no es necesario acudir presencialmente a las sesiones. Es cierto que la presencialidad puede ayudar o hacer lo contrario, en función de la situación en la que nos encontremos, y la naturaleza del conflicto que se somete a mediación. Por ejemplo, si hablamos de un conflicto de consumo de una cantidad pequeña en el que se opta por la mediación, lo más probable es que las partes prefieran poder llevar a cabo el procedimiento en su tipología electrónica, para no tener que acudir presencialmente. En cambio, si hablamos de un conflicto en el ámbito familiar, como un divorcio, donde existen hijos del matrimonio, lo más habitual es que se prefiera acudir a las sesiones de mediación de forma presencial, pues llevar a cabo el procedimiento de forma *online* podría parecer frío o distante en algunos casos, según el grado de enquistamiento del conflicto.

La no presencialidad aporta también ventajas en otros aspectos, como el caso de ejemplo que ofrece Alfonso Fabregat, de aquellas ciudades o pueblos que no cuentan con mediadores especializados; por lo que, a través de la tipología electrónica, los habitantes de estas zonas podrán tener acceso a mediadores especializados que se encuentren en otros lugares<sup>77</sup>. Además, la posibilidad de llevar a cabo el proceso de mediación desde cualquier ubicación geográfica la convierte en una opción muy atractiva para la solución

---

<sup>77</sup> Fabregat, A., “Ventajas y desventajas de la mediación por medios electrónicos”, *Diario Jurídico*, 12 febrero, Madrid, 2013 (disponible en <https://www.diariojuridico.com/posibles-ventajas-y-desventajas-de-la-mediacion-de-conflictos-por-medios-electronicos/>; última consulta 17/03/2024)

de conflictos en los que se ven inmersos individuos que se hallan en distintas partes del planeta, idea recogida por Graciela Corti y Mónica Rossi, que explican: *“al poder resolverlas disputas sin tener que viajar se nos abre virtualmente la posibilidad de mediar en todo el mundo. Es un método muy útil para mediar entre partes de distintas zonas geográficas y con diferentes husos horarios”*<sup>78</sup>.

Otra ventaja considerable de la mediación por medios electrónicos es la notable disminución de los costes económicos (ya que el procedimiento es notablemente menos costoso que un proceso judicial; además de que no se impone el pago de unas costas a una de las partes), así como merma también el coste emocional.

Con esto último quiero referirme a que la mediación, como tal (tanto electrónica como tradicional), supone un ambiente bastante menos hostil que el que se daría en un juicio, por ejemplo, o en otros MASC; lo cual conlleva una mayor comunicación entre las partes y que, lejos de buscar la razón, traten de llegar a un acuerdo o un punto en común, para así poder solucionar la controversia (lo cual supone la finalidad principal de la mediación). Esta última idea es vital, pues es necesario comprender que una de las diferencias más remarcables entre la mediación y los demás procesos es que no existen un ganador y un perdedor, sino que se trata de lograr que cada uno ceda en beneficio del otro, es decir, que ambos salgan “beneficiados”; como asegura Rocío Sánchez: *“(…) invita a la reflexión y la autocrítica. Asimismo, contribuye a resolver el conflicto de forma pacífica, ya que las personas implicadas deben ceder en su postura para llegar a un acuerdo que les beneficie.”*<sup>79</sup>

Destaca también como una de las principales ventajas de la mediación (tanto tradicional como electrónica) la confidencialidad que reviste al procedimiento en su totalidad, algo que no ocurre en los procesos judiciales, o en otro tipo de MASC. No obstante, es cierto que, pese a ser la confidencialidad uno de los principios que rigen el procedimiento de mediación, la modalidad electrónica, al sentar sus bases en los medios tecnológicos, se encuentra con ciertos obstáculos a la hora de evitar intromisiones indebidas de individuos no autorizados en el procedimiento; como veremos en el apartado de desventajas; aunque

---

<sup>78</sup> Corti, G. y Rossi, M., “La mediación on line”, *Biblioteca Centro de Estudios de Justicia de las Américas*, 2016 (disponible en <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/834/corti-med-online.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

<sup>79</sup> Sánchez, R., “Ventajas de la mediación, ¿las conoces?”, *Escuela Internacional de Mediación*, 2020, disponible en (<https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/ventajas-mediacion-conflictos/>)

es necesario recalcar que cada se trata de un procedimiento cada vez más seguro debido a los avances de seguridad y protección de datos que se están realizando<sup>80</sup>.

Considero necesario recalcar como ventaja la flexibilidad y libertad que otorga a las partes la mediación por medios electrónicos, sobre todo en cuanto a el establecimiento de los horarios de las sesiones y reuniones, como afirma Douglas Prado, que sostiene que “*el diseño de reuniones, horarios, actores y cualquier participante extraordinario es mucho más fácil, muchas veces al alcance de un correo electrónico o un grupo restringido de WhatsApp donde todos tienen acceso a la información de la agenda de reuniones del procedimiento*”<sup>81</sup> o, en referencia a la facilidad y sencillez, la escasez de requisitos en cuanto a medios tecnológicos, como también expresa el autor mencionado: “*basta con tener acceso a la tecnología determinada y necesaria y la sesión se lleva a cabo*”.

Por último, considero también una ventaja destacable de la mediación la poca duración de la misma, que no siempre viene limitada (como sí que ocurre en el caso del procedimiento simplificado de la mediación por medios electrónicos), pero el tiempo hasta alcanzar un acuerdo es considerablemente más corto que en un proceso judicial (que puede llevar varios años) o en otros tipos de MASC, como el arbitraje. Además, en la tipología electrónica, la mediación es aún más rápida, por posibilitar la conexión a una plataforma de mediación concreta de forma rápida y sencilla, teniendo las sesiones, por lo general, una duración reducida, salvo que ocurriera alguna incidencia en relación con la conexión, cobertura u otras cuestiones que pudieran afectar a la conectividad de los equipos empleados.

## **2.2 Desventajas de la mediación electrónica**

En este apartado, nos centraremos únicamente en las desventajas que podría suponer el desarrollo de un procedimiento de mediación en su tipología electrónica.

La primera de las desventajas que los expertos suelen apreciar es precisamente la no presencialidad, lo cual parece irónico, pues supone también una ventaja importante de esta tipología. Lo cierto es que la no presencialidad, es decir, el poder participar de forma remota en el procedimiento de mediación *online*, nos aporta numerosas ventajas; pero, sin embargo, conlleva también algunas desventajas, como es la pérdida de toda la

---

<sup>80</sup> Consultar Capítulo IV, apto. 4, p.37

<sup>81</sup> Prado, D., “Tecnologías al servicio de la resolución de conflictos – Mediación en línea”, *ASDIF - Amazônia, Sociedade e Direitos Fundamentais*, Society and Fundamental Rights Special Release Edition, 2021, p. 107-119.

información que nos podría aportar el lenguaje no verbal o las gesticulaciones de cada una de las partes. Como sostiene Alberto Elisavetsky: “*Otra de las cuestiones atendiendo a la comunicación es que se pierden elementos paralingüísticos como el tono de voz.*”<sup>82</sup>. Sin embargo, a mi parecer, esto puede evitarse mediante el uso de la videoconferencia o medios análogos a ella, siempre que pueda garantizarse la identidad de los intervinientes y respetarse los principios de la mediación (por ejemplo, las salas de chat de video protegidas o sistemas de mensajería instantánea, como Skype o WhatsApp<sup>83</sup>).

Otro problema que puede llevar aparejada la no presencialidad es la dificultad para corroborar la identidad de las personas conectadas a la plataforma de mediación. Si bien es cierto que algunos expertos se mantienen escépticos sobre la cuestión, se han llevado a cabo avances considerables respecto a esta cuestión, como es el caso de la firma electrónica y otros medios de identificación mediante datos biométricos, como explica Esther Pérez Marcos, que asegura que la propia Ley de la firma electrónica soluciona esta cuestión de forma efectiva<sup>84</sup>.

Esto nos llevaría a otra desventaja que conlleva la mediación electrónica, y es que, aun estando plenamente protegidos con las medidas de seguridad necesarias, lo cierto es que los datos, al estar situados en la red, son más vulnerables que si el procedimiento se llevara a cabo en escritos físicos o reuniones presenciales. Sin embargo, en mi opinión, no debemos subestimar los avances tecnológicos que se han llevado a cabo estos últimos años; con antivirus y antimalware que luchan contra cualquier individuo no autorizado que intente acceder a los datos contenidos en los equipos implicados en el procedimiento, con cortafuegos actualizados para evitar la entrada y salida de datos de cada dispositivo; o con el refuerzo de la seguridad de las redes WiFi, que impide el acceso ajeno a los equipos conectados a las mismas. Además, habría que añadir a lo mencionado anteriormente las medidas extraordinarias de seguridad aplicadas a los procedimientos de mediación, que maximizan la seguridad en todas las cuestiones mencionadas.

---

<sup>82</sup> Elisavetsky, A., “Mediación Online: Una Realidad del Siglo XXI”, *Mediate.com*, 2013 (disponible en <https://mediate.com/mediacion-online-una-realidad-del-siglo-xxi/>)

<sup>83</sup> Pérez Marcos, E., “Métodos alternativos de resolución de conflictos en tiempos de COVID-19: la gran oportunidad de la mediación”, *Elderecho.com*, 2020 (disponible en <https://elderecho.com/metodos-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-en-tiempos-de-covid-19-la-gran-oportunidad-de-la-mediacion#65f5de0124261> ; última consulta 15/03/2024).

<sup>84</sup> Pérez Marcos, E., “Métodos alternativos de resolución de conflictos en tiempos de COVID-19: la gran oportunidad de la mediación”, *Elderecho.com*, 2020. (disponible en <https://elderecho.com/metodos-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-en-tiempos-de-covid-19-la-gran-oportunidad-de-la-mediacion#65f5de0124261>)

Finalmente, existen otras desventajas que, personalmente considero de menor calado, en cuanto a la mediación electrónica, como es el ejemplo de la dependencia que desarrolla este procedimiento en la conexión WiFi o la cobertura, como apunta Franco Conforti: *“Además del desafío relativo a la formación del mediador (...) también están presentes los de tipo tecnológico entre los cuales se pueden enumerar (no taxativamente) problemas de conectividad (...)”*<sup>85</sup>; aunque, en mi opinión, actualmente es muy sencillo hallar un lugar que cuente con unas condiciones idóneas en cuanto a ambas.

Otra de ellas sería la formación adicional necesaria en los mediadores, como explican Graciela Corti y Mónica Rossi, que defienden que la mediación por medios electrónicos *“requiere gran flexibilidad por parte del mediador, además de capacitación extra, ya que debe saber manejar las herramientas de hardware y software necesarias para realizar una mediación exitosa”*<sup>86</sup>; cuestión que, a mi parecer, lejos de suponer una desventaja es más bien una ventaja, pues supone la ampliación de conocimientos del mediador acerca de nuevas modalidades de la mediación, cuya implementación hace más sencillo y eficaz el procedimiento mismo, y otorga facilidades adicionales a las partes que podrán suponer el factor definitivo para que éstas opten por acudir a la mediación, llegando como resultado a un acuerdo entre ambas, y sin necesidad de atravesar un proceso judicial.

## 2. EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA. RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA

Existe un gran espectro de posibilidades en cuanto a lo referido a la evolución de la mediación electrónica en un futuro; desde la mejora e incremento de las medidas de seguridad online y las herramientas de protección como el antivirus o el antimalware; hasta la idea de aplicar la IA a la mediación, como ya se ha probó en 2019 en British Columbia para la resolución de un conflicto, como desarrolla Jorge Luis Ordellin Font<sup>87</sup>. Sin embargo, esta última idea no debería verse incluida dentro de la mediación electrónica, pues la esencia de la presencia del mediador y las distintas sesiones celebradas se perdería con la intervención de la IA; por lo que supondría una nueva

---

<sup>85</sup> Conforti, F., “Mediación electrónica de conflictos en España”, Democracia Digital e Governo Electrónico, Florianópolis, n.10, 2014, p. 305.

<sup>86</sup> Corti, G. y Rossi, M., “La mediación on line”, Biblioteca Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2016 (disponible en <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/834/corti-med-online.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

<sup>87</sup> Ordellin Font, J.L., “El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?”, Revista Ius, vol. 15, n. 48, 2021, pp. 358-382.

modalidad de mediación que podrá ir desarrollándose en un futuro próximo, pero que, a mi juicio, no ofrece las ventajas de la intervención meramente humana que sí ofrece la mediación electrónica. De hecho, el propio autor defiende también que se trata de modalidades distintas, afirmando que *“debe distinguirse entre resolución extrajudicial de conflictos en línea, también llamados ODR (online dispute resolution), la mediación, la mediación electrónica y la mediación que utiliza sistemas de inteligencia artificial”*<sup>88</sup>.

Los retos a los que se enfrenta la mediación electrónica en el futuro pueden ser muy distintos en función del rumbo que la sociedad en su conjunto tome en cuanto a su desarrollo. Sin embargo, sí que existe un reto que la mediación (tanto tradicional como electrónica) debe lograr: la confianza de los ciudadanos.

Hoy en día, es complicado pensar en asuntos de personas cercanas a nosotros o casos relevantes conocidos por la sociedad que se hayan resuelto a través de la mediación, lo que refleja que aún no ha encontrado su sitio del todo en la sociedad que nos rodea. Para que lo logre, lo más importante es hacer ver a la población que se trata realmente de un método alternativo a la justicia; y que existen determinados problemas cuya solución puede hallarse en otros lugares fuera de la Administración de Justicia, que brindan la oportunidad de lograr un resultado mejor (mediante un acuerdo entre las partes y no la imposición de una decisión judicial), a un menor precio, y otorgando a las partes una flexibilidad y unas libertades que no se dan en otro tipo de procedimientos.

Lo óptimo sería la organización de campañas eficaces de concienciación social con relación a este tipo concreto de MASC, donde se haga hincapié en varias cuestiones, como la importancia que tiene ahorrar tiempo en la resolución de este tipo de asuntos (pues, como he explicado antes, un proceso judicial puede llegar a extenderse por varios años). Sería importante también lograr que la sociedad entienda las semejanzas existentes entre la figura del juez y la del mediador, pues éste último ha recibido una formación y una preparación, tanto a nivel teórico como práctico, por lo que podrán ser igual de eficaces (aunque, si atendemos al resultado como tal, siempre será más eficaz un mediador que logra un acuerdo, frente a un juez que impone una resolución concreta).

Para lograr la confianza de la sociedad, considero también vital hacer crecer la idea de que en la mediación “todos ganan”, pues su finalidad es lograr el acuerdo entre las partes. Esto quiere decir que, en la mediación, siempre se hará justicia de alguna forma (algo que

---

<sup>88</sup> Ordellin Font, J.L., “El uso de la inteligencia artificial...”, *cit.*, p.44.

no siempre ocurre en un proceso judicial), pues un acuerdo significará que ambas partes salen ganando y están satisfechas con las soluciones; por lo que es vital que el mediador esté preparado para no imponer una solución, sino que las partes lleguen por sí mismas a un acuerdo que les satisfaga.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA.-** La mediación electrónica constituye un método alternativo de solución de conflictos eficaz y suficiente, proporcionando a las partes la posibilidad de poder participar en el desarrollo del proceso aun encontrándose en puntos geográficos distintos y sin tener que desplazarse necesariamente para llevar a cabo las distintas sesiones de mediación (salvo que decidan no emplear los medios electrónicos en todas las fases del procedimiento, en cuyo caso deberán acudir presencialmente en aquellas fases en las que no se empleen). Esto significa, por tanto, que el mediador tampoco deberá hallarse cerca de las partes en términos espaciales, lo cual abre la posibilidad para las mismas de poder designar un mediador especializado de otra ciudad, por ejemplo (lo cual tiene gran importancia para aquellos casos en los que una o ambas partes vivan en lugares que no cuentan con mediadores especializados).

**SEGUNDA.-** La modalidad electrónica implementa cambios en el procedimiento de la mediación que afectan, con carácter principal, al mediador y a las partes. Por un lado, el mediador debe recibir formación adicional sobre el funcionamiento y el uso que debe dar a los medios electrónicos con los que se trabaje, debiendo saber utilizarlos para lograr que las partes lleguen a un acuerdo (normalmente no suele suponer un problema, pues a día de hoy la inmensa mayoría de la población tiene conocimientos suficientes sobre la forma de uso de medios electrónicos básicos). Por otro lado, las partes deberán también saber emplear dichos medios electrónicos, así como comprometerse a colaborar en alcanzar un acuerdo con la otra parte, entregar la documentación necesaria en plazo, responder a las cuestiones planteadas durante el procedimiento dentro del tiempo estipulado, etc. Por tanto, aun provocando la necesaria formación adicional del mediador y un mayor compromiso por las partes de participar activamente en el procedimiento desde sus hogares (o el lugar desde donde se conecten) empleando la tecnología requerida por el

procedimiento, lo cierto es que la introducción de medios electrónicos en la mediación no genera dificultades severas; pues entiendo que la gran mayoría de la población tiene los conocimientos requeridos para su uso; y si alguno no los tuviera, siempre podrá acudir a la modalidad presencial de la mediación.

**TERCERA.-** Existe cierta preocupación sobre la posibilidad de que alguno de los principios que rigen la mediación se vea afectado en la tipología electrónica, acentuándose dicha preocupación principalmente en relación con el principio de confidencialidad. Tras abordar cada principio, exponiendo las cuestiones que generan más preocupación de cada uno de ellos, hallamos en conclusión que ninguno de los principios que deben regir los procedimientos de mediación se ve vulnerado o quebrantado por la implementación de los medios tecnológicos al procedimiento. Esto no significa que no deba seguirse avanzando en relación a cuestiones como la seguridad de los datos de las partes o de la información inherente al procedimiento en sí; sino que, a día de hoy, el almacenamiento y tráfico de los datos por vía electrónica se ve protegido por toda una serie de barreras, como pueden ser el antivirus o el malware, que aportan la seguridad necesaria para la confidencialidad y protección de los datos.

**CUARTA.-** El hecho de que existan plataformas enfocadas a la solución de conflictos en línea, como la creada por la Unión Europea para las controversias entre consumidores y empresas, no significa que dichas plataformas puedan ser consideradas como instrumentos de mediación electrónica. El procedimiento a seguir durante el empleo de esta plataforma, se inicia mediante la cumplimentación de un formulario online, y tiene como fin la toma de una decisión por parte de una entidad externa, sin ser las propias partes las que alcanzan el acuerdo y sin llevar a cabo, la entidad mencionada, el papel de mediador o institución de mediación. Es por ello que no puede considerarse que se trate de una modalidad específica de mediación electrónica, ni tampoco de mediación como tal, pues no cumple con los requisitos de la misma ni con el espíritu y finalidad del propio término, que busca que las partes lleguen, por sí mismas, a un acuerdo que solucione la controversia.

**QUINTA.-** Por último, es importante reflexionar sobre los posibles caminos que podría tomar la mediación electrónica, así como el futuro de la misma. De esto último, lo que más destacaría es la necesidad de dar a conocer este tipo de métodos de solución de conflictos a la población, pues una gran parte de ella desconoce totalmente la existencia de vías de resolución de conflictos ajenas al sistema judicial. Es por ello que recomiendo la organización de campañas de concienciación de la población, explicando a los ciudadanos la gran cantidad de ventajas que conlleva la mediación (y aún más en su tipología electrónica), logrando de esta forma reducir la litigiosidad a nivel nacional, descongestionar los juzgados y tribunales; y lograr asentar en la sociedad el conocimiento sobre una forma de solución de conflictos que no conllevará necesariamente hostilidad entre las partes, que es mucho más cercana y personal; y en la que “ambas partes ganan”.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **1. LEGISLACIÓN.**

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 7, de 8 de enero de 2000).

Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil (2002).

Código de Conducta Europeo de Mediadores (julio de 2004).

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (DOUE núm. 136, de 24 de mayo de 2008, pp 3-8).

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012).

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Proposición de Ley relativa al fomento de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOCG, núm. 26, de 3 de noviembre de 2023, pp. 9-11).

### **2. JURISPRUDENCIA.**

STS, 1ª, 2-3-2011 (RJ 2011\2616; ponente, Antonio Salas Carceller).

### 3. OBRAS DOCTRINALES.

- Álvarez Hernando, J. y Prieto Escudero E., “Nueva regulación de la mediación por medios electrónicos”, *Iuris*, n. 212, 2014, pp. 1-9.
- Alzate Sáez de Heredia, R., “Mediación en Línea”, *Revista de Mediación*, n.1, 2008, pp. 6-15.
- Conforti, F., “Mediación electrónica de conflictos en España”, *Democracia Digital e Governo Electrónico, Florianópolis*, n.10, 2014, pp. 285-309.
- Cotino Hueso, L., “Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea”, *Revista Ius*, vol.12, n. 41, 2018, pp. 1-17
- Díaz Baños, M., “La mediación en remoto: cuestiones prácticas para hacer de la necesidad virtud”, *LA LEY Mediación y Arbitraje*, n. 5, enero-marzo 2021, pp. 1-18.
- García del Poyo, R., “La Mediación Electrónica”, *Revista jurídica de Castilla y León*, n.29, 2013, pp. 1-19.
- García Villaluenga, L., “La Mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles”, *Revista general de legislación y jurisprudencia*, n.4, 2010, pp. 717-756.
- Gómez Cabello, M.C, “Los aspectos jurídicos de la mediación: mediación en el ámbito del Derecho de Familia. Particularidades (II)”, *Noticias Jurídicas*, 2007.
- Katsh, E. y Rifkin, J., *Online dispute resolution*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.
- Macho Gómez, C., *La mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el comercio internacional*, Tesis doctoral Universidad de Cantabria, 2013.
- Marugán Escobedo, E., “Mediación de consumo: una perspectiva española y europea”, *Anuario de la Facultad de Derecho. Universidad de Extremadura*, n. 35, 2019, pp. 123-165.
- Nava González, W. y Breceda Pérez, J.A., “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana”, *Cuestiones Constitucionales*, n.37, 2017, pp. 203-228

- Nava González, W., Ortega Estrada, G., “Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea”, *Revista de Internet, Derecho y Política de la Universidad Abierta de Cataluña*, n.29, 2019, p.1-15.
- Ojeda Avilés, A., *Derecho Sindical*, 7ª edición, Madrid, 1995, p. 396
- Ordelin Font, J.L., “El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?”, *Revista Ius*, vol. 15, n. 48, 2021, pp. 358-382.
- Ortiz Pradillo, J.C., “Análisis de los principios informadores de la mediación en materia civil y mercantil”, *Boletín del Ministerio de Justicia*, n. 2135, 2011, pp. 1-36.
- Oteiza, E., "El principio de colaboración y los hechos como objeto de la prueba o provare o soccombere. ¿Es posible plantear un dilema absoluto?", *Revista Advocatus*, n. 18, 2008, pp. 125-134.
- Palacio, L.E., *Derecho procesal civil*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1979, pp. 253-254.
- Prado, D., “Tecnologías al servicio de la resolución de conflictos – Mediación en línea”, ASDIF - Amazônia, Sociedade e Direitos Fundamentals, Society and Fundamental Rights Special Release Edition, 2021, p. 107-119.
- Rodríguez, G., “Principios básicos de la mediación y resolución alternativa de conflictos penales”, *Revista Crítica Penal y Poder*, n. 1, 2011, pp. 151-157.
- Valbuena González, F., “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”, *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, n. 52, 2015, pp. 987-1016.

#### **4. RECURSOS DE INTERNET.**

- Almansa López, A., “¿Qué es la sesión informativa o de qué va esto?”, Mediador Arturo Almansa, 2015 (disponible en <https://arturoalmansa.com/que-es-la-sesion-informativa/> ; última consulta 11/03/2024).
- ASEMED Asturias, “¿Qué es la mediación?” (disponible en <https://asemed-asturias.org/mediacion/#:~:text=Es%20un%20proceso%20en%20el,as%C3%A9D%20acudir%20a%20los%20juzgados> ; última consulta 16/03/2024).

Asociación Española de Mediación (ASEMED) (disponible en <https://www.asedmed.org/> ; última consulta 11/03/2024).

Berbell, C., “El Gobierno aprobará hoy el proyecto de Ley Orgánica de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos”, Conflegal, 13 de marzo de 2024 (disponible en <https://conflegal.com/20240312-el-gobierno-aprobara-hoy-el-proyecto-de-ley-organica-de-los-metodos-alternativos-de-solucion-de-conflictos/> ; última consulta 13/03/2024).

Consejo de la Unión Europea, Comunicado de Prensa, 8 de diciembre de 2021 (disponible en <https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2021/12/08/digitalisation-of-justice-council-presidency-and-european-parliament-reach-provisional-agreement-on-e-codex/>)

Corti, G. y Rossi, M., “La mediación on line”, Biblioteca Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2016 (disponible en <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/834/corti-med-online.pdf?sequence=1&isAllowed=y> ; última consulta 13/03/2024).

De Lucas Luengo, B. y Fernández Sánchez D., “¿Qué es la mediación electrónica?”, Pactio Mediación, 2020 (disponible en <https://www.pactiomediacion.es/2020/03/que-es-la-mediacion-electronica-369/> ; última consulta 11/03/2024).

Elisavetsky, A., “Mediación Online: Una Realidad del Siglo XXI”, Mediate.com, 2013 (disponible en <https://mediate.com/mediacion-online-una-realidad-del-siglo-xxi/> ; última consulta 18/03/2024).

Espacio Lefevure. Base de Datos. Comentarios, doctrina y jurisprudencia acerca de la figura del mediador y sus funciones (disponible en [https://online.elderecho.com/seleccionProducto.do?producto=UNIVERSAL&pestanas=pestanas\\_legislacion#presentar.do%3Fhref%3D7e0f596d%26producto%3DQ](https://online.elderecho.com/seleccionProducto.do?producto=UNIVERSAL&pestanas=pestanas_legislacion#presentar.do%3Fhref%3D7e0f596d%26producto%3DQ) ; última consulta 18/03/2024).

Fabregat, A., “Ventajas y desventajas de la mediación por medios electrónicos”, Diario Jurídico, 12 febrero, Madrid, 2013 (disponible en <https://www.diariojuridico.com/posibles-ventajas-y-desventajas-de-la-mediacion-de-conflictos-por-medios-electronicos/> ; última consulta 17/03/2024).

- Mata Chacón, J.D., “La importancia de la imparcialidad en la mediación”, *Escuela Internacional de Mediación*, 2023 (disponible en <https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/noticias-escuela-mediacion/imparc/>; última consulta 12/03/2024).
- Miganjos, R., “La neutralidad, principio de mediación, en la ley 5/2012”, *El Blog de Mediación* (disponible en <https://bufete-mijangos.es/la-neutralidad-principio-de-mediacion-en-la-ley-52012/> ; última consulta 17/03/2024).
- Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes. Mediadores e Instituciones de Mediación (disponible [aquí](#) ; última consulta 12/03/2024).
- Pérez Marcos, E., “Métodos alternativos de resolución de conflictos en tiempos de COVID-19: la gran oportunidad de la mediación”, *Elderecho.com*, 2020 (disponible en <https://elderecho.com/metodos-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-en-tiempos-de-covid-19-la-gran-oportunidad-de-la-mediacion#65f5de0124261> ; última consulta 15/03/2024).
- Redacción Noticias Jurídicas, “Los tribunales marcan récord de asuntos ingresados en 2023, con más de siete millones de nuevos casos, un 5% más”, *Noticias Jurídicas* (disponible en <https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/18907-los-tribunales-marcan-record-de-asuntos-ingresados-en-2023-con-mas-de-siete-millones-de-nuevos-casos-un-5-mas/> ; última consulta 19/03/2024).
- Ruiz, L., “La neutralidad e imparcialidad del mediador”, *Mediandoconflictos.es*, 2016 (disponible en <https://www.mediandoconflictos.es/la-neutralidad-e-imparcialidad-del-mediador/> ; última consulta 15/03/2024).
- Sánchez, R., “Ventajas de la mediación, ¿las conoces?”, *Escuela Internacional de Mediación*, 2020 (disponible en <https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/ventajas-mediacion-conflictos/> ; última consulta 18/03/2024).