

Càtedra de Resolució de conflictes, mediació i transformació digital dels Estudis de Dret i Ciència Política de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) i el Centre de Mediació de Catalunya de la Direcció General de Dret, Entitats Jurídiques i de Mediació del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya (2022-2024)

Estudi sobre el nombre de mediacions electròniques a Catalunya i els aspectes per desenvolupar-les amb èxit

ÍNDEX

I.	Importància i finalitat de la investigació	5
II.	Objectius.....	7
III.	Metodologia	7
IV.	Fase descriptiva	8
1.	Nocions preliminars.....	8
A.	Conceptes clau sobre la mediació electrònica	8
B.	Base normativa.....	10
2.	Evolució recent i estat actual.....	14
A.	La mediació electrònica a la pràctica	14
B.	La mediació en xifres	16
3.	Avantatges de la mediació electrònica.....	19
V.	Fase avaluativa: La mediació electrònica a Catalunya.....	21
1.	Nombre de Mediacions administrades	22
A.	Institucions públiques	22
B.	Institucions privades	23
C.	Distribució global de les dades obtingudes	25
2.	Assumptes en què s'han fet servir la mediació electrònica.....	28
3.	Reflexions finals, preguntes inicials.....	28
4.	Una experiència amb èxit: El Tribunal Laboral de Catalunya.....	30
A.	Breu referència sobre el Tribunal Laboral de Catalunya	30
B.	El Tribunal en xifres	31
C.	Principals característiques del procediment de mediació	33
D.	Una conciliació i una mediació en línia	34
E.	Algunes precisions al voltant del procediment en línia	37
VI.	Fase prescriptiva.....	38
1.	Pautes i consideracions generals.....	38
2.	Propostes de millora.....	41
A.	Requisits tècnics.....	41
B.	Factors per a la selecció de la mediació electrònica	42
VII.	Bibliografia i Documentació	43
VIII.	Agraïments.....	44

Autoria

Ayllen Gil Seaton

Coordinació informe i direcció de la Càtedra

Xavier Pastor Pérez

Investigadors

Josep Maria Corominas

Ayllen Gil Seaton

Desembre, 2023.

I. Importància i finalitat de la investigació

No és una notícia nova que la convivència del nostre temps està marcada per un món globalment interconnectat, on cadascú pot accedir a diferent informació en múltiples formats i de manera simultània. Les característiques universals i l'abast jurisdiccional expandit d'Internet, la *World Wide Web* i el comerç electrònic en general creen un gran potencial, però també problemes per a les parts que participen en transaccions comercials internacionals. L'exercici dels drets per part de la ciutadania, aleshores, adquireix noves perspectives que desencadenen no només desafiaments respecte a la protecció dels mateixos, sinó que obliguen a plantejar noves formes de solució dels conflictes, resultant imperatiu preveure mecanismes eficaços de protecció jurisdiccional, per a satisfer les necessitats dels nous agents i els avenços que aquests drets experimenten.

Així, la internet desafía certes assumpcions al voltant de la gestió dels conflictes, obligant a revisar l'eficiència i l'eficàcia dels models actuals i adaptant-los a un escenari parcial o totalment virtual.

A nivell nacional, el Projecte de Llei de *Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia* (PLMEP)¹ configura el model de MASC com a "requisito de procedibilidad". És a dir, hi ha un requisit per acudir a intentar un acord negociat. Concretament l'article 1 del PLMEP indica que per a assumptes civils i mercantils de manera general "*se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias para que sea admisible la demanda*".

Si es trasllada aquest debat al procediment concret de mediació en assumptes civils i mercantils, el requisit de procedibilitat es podria acreditar sempre que se celebri un acte constitutiú, en què normalment va unit també una primera sessió informativa en què el mediador dona a conèixer què és i en què consisteix la mediació; així com un primer pas respecte a què cal mediar i en quin punt es troben les parts. Si bé és cert, que la mateixa Llei 5/2012 indica que "el

¹ Atesa la rellevància del projecte, s'ha decidit mantenir la referència malgrat que la seva tramitació ha decaigut en l'anterior legislatura, ja que s'entén que es reprendrà durant l'actual legislatura.

procedimiento de mediación comienza con la sesión constitutiva”; per la qual cosa simplement amb acreditar aquest extrem davant un òrgan jurisdiccional, aquest hauria de ser admès com a requisit de procedibilitat. En definitiva, s'estableix que els litigants “intenten” o posin de la seva part, acudint almenys a una institució o a una persona externa al conflicte amb què s'arribi a evitar que la disputa sigui finalment coneguda per l'òrgan jurisdiccional, instant-ho com un requisit de procedibilitat. És a dir, que caldrà acreditar que aquest intent s'ha produït una vegada es presenti la demanda davant de l'òrgan jurisdiccional.

En aquest context, la mediació i l'eficiència en la seva gestió adquireixen un valor indiscutible. Tot i això, malgrat la seva importància pràctica, no ha rebut el tractament teòric que mereix.

Tot això justifica i fa convenient un estudi de la mediació electrònica, per mitjà del qual es mostri l'escenari actual on es troba, se n'identifiquin les limitacions o obstacles i, finalment, es proveeixi d'eines concretes que li permetin arribar a convertir-se en un mecanisme disponible efectivament per a la ciutadania

Per això, aquí es proposa una anàlisi fàctica que permeti afirmar una corba d'evolució sobre la qual inferir conclusions i identificar l'estat actual de la matèria de manera fefaent.

En concret, aquesta recerca a Catalunya pretén investigar com s'ha aplicat i s'aplica la mediació per mitjà de les tecnologies de la comunicació i la interacció, allò que s'ha anomenat la mediació electrònica o en línia, i de quina manera s'aplica respecte els mètodes convencionals, presencials, de mediació i si es fa servir més en un determinat tipus de conflictes que en altres.

D'aquesta manera, es pretén contribuir a augmentar la confiança dels qui intervenen en la mediació electrònica, o almenys, a disminuir la reticència a acudir a aquest mitjà de resolució de conflictes quan sigui apropiat.

II. Objectius

La investigació té els següents objectius específics:

- 1) Situar que s'entén per mediació electrònica o en línia.
- 2) Identificar el nombre de mediacions en línia que s'administren, les seves característiques i modalitats, així com els requeriments mínims.
- 3) Analitzar els conflictes i circumstàncies en què s'utilitzen més aquest tipus de mediacions.
- 4) Assenyalar les seves aportacions i possibilitats de complementar els processos de mediació presencials.
- 5) Dotar-se de principis i orientacions per dur a terme aquest tipus de mediacions, i del programari i aplicatius existents o què cal dissenyar per millorar aquests processos.

III. Metodologia

Per al desenvolupament de l'objecte d'estudi es prendrà com a principal referència normativa la legislació espanyola, sens perjudici que s'hi incloguin algunes referències estrangeres.

L'anàlisi que es desenvoluparà, en termes generals, és quantitativa de les dades disponibles sobre les mediacions electròniques a Catalunya.

Per a la recopilació de les dades s'ha creat una comissió amb mediadores i mediadors de l'àmbit privat per establir criteris que permetin identificar els àmbits en els quals s'aplica la mediació electrònica, la tecnologia que s'empra o les plataformes en línia utilitzades per a la gestió d'aquests procediments.

Igualment, per mitjà de l'elaboració d'un formulari s'han recollit dades de mediacions electròniques a Catalunya a l'àmbit privat i a l'àmbit públic.

Per acabar, s'ha pretès identificar aquells àmbits on s'utilitza la mediació electrònica. En aquest punt, cal advertir una doble circumstància rellevant per a la lectura de les conclusions que aquí es desenvoluparan. En primer lloc, la participació dels diferents actors implicats en els processos de mediació ha estat molt limitada, cosa que impacta en el resultat de l'anàlisi estadística que s'oferirà. En segon lloc, la informació disponible de manera oberta, als portals de les institucions públiques i privades a nivell nacional, és també escassa, fet que impedeix accedir a dades institucionals comparatives ².

IV. Fase descriptiva

1. Nocions preliminars

Aquesta primera part és descriptiva de la matèria objecte de recerca. Abans de centrar-se en l'anàlisi en concret que motiva aquest informe, cal delimitar el concepte de mediació electrònica, identificant les nocions que aporta aquest i els seus elements configuradors.

A. Conceptes clau sobre la mediació electrònica

Com que es tracta d'una institució relativament recent, el concepte de mediació electrònica a Espanya és un concepte que pateix una certa vaguetat. Així, segons alguns autors, se l'ha associat erròniament a la resolució de conflictes en l'àmbit de consum, s'ha confós conceptualment amb la negociació assistida i se l'ha assimilat amb els ODR³.

² Per aquestes circumstàncies, aquest document es tanca amb apartats pendents de respostes institucionals per a l'anàlisi de dades estadístiques proposades.

³ Per a una anàlisi detallada a nivell nacional veure CONFORTI, F.: "Mediación electrónica de conflictos en España", en Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, n° 10, pp. 285-309, 2014.

Per aquesta raó, encara que no s'entrarà en detall a la discussió teòrica sobre el tema, fer una delimitació conceptual⁴ serà rellevant per a l'anàlisi de l'estat actual de la mediació electrònica a Catalunya i les propostes de millora posteriors.

Actualment, a nivell nacional s'ha fet un esforç per delimitar la mediació electrònica dels ODR, distingint-se conceptualment, l'ús de la tecnologia a l'entorn de resolució de conflictes i la generació de noves plataformes d'ODR propiciades pels avenços tècnics d'Internet⁵. Per això, convindria aclarir si aquesta delimitació és adequada i les implicacions pràctiques que té una afirmació com aquesta.

Els acadèmics i els proveïdors de resolució de disputes han aconseguit grans avenços durant la darrera dècada en la construcció de plataformes i la creació de polítiques i pautes d'ús al voltant d'ODR. Però, què és realment l'ODR? És la mediació en línia part del que es considera l'ODR contemporani?

En la seva forma més simple, ODR és exactament el que suggereix el seu nom: utilitzar Internet com a plataforma on es resol una disputa. Normalment, la implicació és que Internet és la plataforma exclusiva per als procediments i no simplement un mitjà entre molts mitjançant el qual operen els qui treballen per resoldre una disputa.

Per la seva banda, examinar les diferències entre els ODR i la mediació en línia suggereix que la mediació en línia encara pot estar prou arrelada a la mediació tradicional per considerar-la com una categoria separada de resolució alternativa de conflictes⁶.

En termes encara més senzills, s'ha dit que la mediació electrònica involucra l'ús de tècniques de mediació tradicionals en entorns en línia, sent llavors un subtipus

⁴ Cal advertir que la delimitació conceptual atén la identificació de la mediació electrònica dins dels mecanismes extrajudicials o “mecanismos adecuados de solución de controversias”, però no pretén acotar-ne l'àmbit d'aplicació. Aspecte que haurà de ser objecte d'estudi separatament.

⁵ BARRAL VIÑALS, I. “La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR”, en *Revista D'Internet, Dret i Política*, nº 11, 2010.

⁶ ARCHERD, E.R., “Online mediation and opportunity to rethink safety in Mediation”, *Stetson Law Review*, Vol. 52(2), 2022, p. 309.

de la mediació, que emprà (en diferents graus i dimensions) elements tecnològics o telemàtics en el seu procediment⁷.

Per això, sembla convenient separar la mediació electrònica dels ODR i d'altres formes de negociació, intentant conceptualitzar-la correctament per així identificar amb més precisió els seus elements definitoris.

Per als efectes d'aquest informe s'entendrà per mediació electrònica: “un procediment que es fa totalment o parcialment per mitjans electrònics de manera més o menys simplificada, amb la intervenció d'un tercer que ajuda les parts que intenten assolir per si mateixes un acord i en què sempre s'ha de garantir la identitat dels intervinents i el respecte als principis de la mediació previstos a la Llei”⁸.

És a dir, s'entén com a mediació electrònica aquella que empri la tecnologia en alguna de les seves fases o tràmits i aquella que es desenvolupi completament en línia, qualsevol sigui el suport o plataforma emprada.

Així, també formaran part de l'anàlisi desenvolupada aquí les mediacions que incloquin: a) l'enviament telemàtic de correus electrònics entre les parts i el mediador, i b) la celebració de la sessió o sessions de mediació per videoconferència, en sales virtuals, amb la presència de la persona mediadora. En canvi, no seran objecte d'aquesta anàlisi la mediació completament automatitzada ni tampoc l'ús de la intel·ligència artificial a la mediació.

B. Base normativa

Alguns dels marcs jurídics més rellevants a nivell internacional, com el Reglament de Mediació de CNUDMI, la Llei Model de la CNUDMI sobre mediació comercial internacional i l'*European Code of Conduct for Mediators*, no proporcionen directrius sobre el mètode o la plataforma per dur a terme la

⁷ MARTÍN DIZ, F., “Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación, Práctica de Tribunales, Nº 98/99, Sección Estudios, Editorial Wolters Kluwer, 2012.

⁸ CONFORTI, F., “Pequeño Manual de Mediación Electrónica”, Acuerdo Justo, Alicante, 2013, pp. 22 a 24 i 62 i 63.

mediació en línia, però estipulen principis generals, que també s'han de respectar al món de la mediació en línia.

A nivell europeu, el Consell Europeu extraordinari de Tampere de 1999 va instar els Estats membres de la Unió Europea a la creació de procediments extrajudicials de resolució de litigis. L'abril de 2002 es va presentar un document consultiu, anomenat Llibre Verd, sobre les modalitats alternatives de solució de conflictes a l'àmbit del Dret civil i mercantil. Aquest és el context en què va tenir l'origen la Directiva 2008/52/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2008, que promou l'aplicació de la mediació per obtenir una resolució econòmica i ràpida dels conflictes a l'àrea del Dret privat –en àmbits de lliure disposició dels drets–, però es limita als litigis transfronterers⁹.

La utilització de les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (d'ara endavant TICs) en la mediació es contempla a la Directiva 2008/52/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2008, sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civils, en el seu considerant novè en establir que:

“la presente directiva no debe impedir en modo alguno la utilización de las nuevas tecnologías de comunicaciones en los procedimientos de mediación”.

Aquesta directiva ha estat transposada a l'ordenament espanyol mitjançant la Llei 5/2012, que constitueix la base normativa a Espanya de mediació en assumptes civils i mercantils. Aquesta llei no conté un concepte de mediació electrònica, però sí que defineix expressament el que s'entén per mediació¹⁰ i afegeix, a més, una petita referència a la mediació electrònica, quan es regulen les institucions de mediació (art. 5.2):

“Estas instituciones podrán implantar sistemas de mediación por medios electrónicos, en especial para aquellas controversias que consistan en reclamaciones dinerarias”.

⁹ BUJOSA VADELL, L. y PALOMO VÉLEZ D., “Mediación electrónica: Perspectiva europea”, en Revista Ius et Praxis, Año 23, nº 2, 2017, pp. 51-78.

¹⁰Art. 1: “Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

La Llei 5/2012 conté algunes referències normatives a l'ús dels mitjans electrònics. A l'apartat 1 de l'art. 24¹¹ fa un reconeixement general que les parts poden acordar l'ús de mitjans electrònics en el procediment de mediació. S'entén aquí, que la norma formula una habilitació àmplia: totes o alguna de les actuacions de la mediació es poden celebrar usant mitjans electrònics¹².

A l'apartat 2 de l'art. 24.2 es fa una referència a la utilització preferent de mitjans electrònics en determinats supòsits basats en reclamació de quantitats. Concretament, si la quantitat reclamada fos inferior a 600 euros exposa que sempre que les parts tinguin coneixements i suports tecnològics, caldrà prioritzar la via electrònica. Així mateix, s'hi inclou la disposició final setena, *Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad*¹³.

Una regulació més detallada va ser introduïda pel fallit Projecte de Reial Decret pel qual es regulava la mediació en assumptes civils i mercantils a través de mitjans electrònics, del 27 de novembre del 2012, que finalment no va veure la llum. Concretament aquest projecte parlava de "sistema simplificat de mediació" i oferia una explicació del que suposava aquest sistema al punt 3 del seu Preàmbul (*"El procedimiento simplificado será de aplicación a las reclamaciones de cantidad que no excedan de seiscientos euros. En este caso, se producirá una negociación automática que ofrecerá una propuesta, también automática, a las partes. La duración máxima de este procedimiento no podrá ser mayor de un*

¹¹ Art. 24: Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos:

"1. Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por 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.

2. La mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes."

¹² MADRID PARRA, A., "El uso de medios electrónicos en la mediación patrimonial privada", en *Derecho de los Negocios*, Nº 269, Editorial LA LEY, 2013.

¹³ "El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos. Las pretensiones de las partes, que en ningún caso se referirán a argumentos de confrontación de derecho, quedarán reflejadas en los formularios de solicitud del procedimiento y su contestación que el mediador o la institución de mediación facilitarán a los interesados. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud y será prorrogable por acuerdo de las partes".

mes”) i una regulació posterior del que s'entenia per negociació automàtica (article 16: “*en caso de que, una vez recibidas las posiciones de las partes, haya acuerdo sobre la cantidad reclamada, el sistema electrónico les ofrecerá de forma automática una propuesta de acuerdo para su aceptación. De ser rechazada por alguna de las partes la propuesta económica o la propuesta del acuerdo final, ambas efectuadas por el sistema electrónico, se podrá solicitar al sistema una nueva propuesta con el límite de ofertas que establezcan las reglas de la institución de mediación*”). D'aquesta manera, no es reconeixia expressament la mediació per mitjans electrònics, sinó una negociació automàtica, conduïda per mitjans electrònics¹⁴.

Posteriorment, amb el Reial decret núm. 980/2013, de 13 de desembre, es van desenvolupar determinats aspectes de la llei núm. 5/2012, si bé s'elimina la paraula “automàtica”, abans referida, es dedica el capítol V a la instauració d'un "procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos" que, com s'ha esmentat més amunt, es destina "preferentment" per a reclamacions de quantitat que no superior de 600 euros.

Tot i que es centra en una concreció mínima del procediment simplificat, com s'adverteix al preàmbul:

“(…) no se efectúa una regulación detallada o cerrada del procedimiento simplificado de mediación, considerando más adecuado, por un lado, estar a lo dispuesto en el régimen general de la Ley 5/2012, de 6 de julio y, por otro, establecer unas normas básicas relativas a sus particularidades propias, determinadas por la especificidad de su objeto, de su duración y por la utilización de medios electrónicos.

El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos es coherente con la flexibilidad y autonomía de la institución y permite pasar de una tramitación presencial a otra electrónica y al contrato, en atención a las necesidades de las partes. Al igual que existe la posibilidad de realizar procesos mixtos, en los cuales parte de las actuaciones se realizan de forma presencial y

¹⁴ BUENO DE MATA, F., “El arbitraje y la mediación como medios extrajudiciales para la solución de conflictos vinculados al comercio electrónico y al Derecho de la Moda”, en *Actualidad Civil*, N° 9, Sección Protección de los consumidores / A fondo, 2021.

parte se realizan de forma electrónica. Este procedimiento es consecuente, también, con una de las características claves de la mediación, la agilidad. Así, su duración no excederá de un mes y se iniciará a la mayor brevedad posible - en el plazo máximo de dos días desde la recepción de la solicitud-.

La necesidad de asegurar la señalada seguridad jurídica y tecnológica explican las previsiones de este real decreto en orden a que las incidencias o problemas técnicos no perjudiquen ni a las partes ni a la continuidad de los procedimientos, así como las que se refieren al sentido que haya de tener la falta de acceso a las comunicaciones por alguna de las partes”.

La simplificació i la manca de concreció del text de la Llei 5/2012 ha de ser entesa com una pèrdua d'oportunitat legislativa important per regular de manera completa la mediació electrònica a Espanya. En l'escenari actual, es manca d'una identificació clara del procediment de mediació electrònica, dels mitjans electrònics disponibles, de l'àmbit d'aplicació, de les normes sobre protecció de dades, de les normes per garantir la identitat dels intervinents, entre d'altres. Tot això redundaria en una major certesa i seguretat jurídica per als qui decideixen emprar aquest mecanisme de resolució de conflictes i amb això, de manera mediata, un foment a la seva utilització a la pràctica.

2. Evolució recent i estat actual

A. La mediació electrònica a la pràctica

Sense perjudici de l'anàlisi de dades que s'oferirà als apartats següents, sobre l'estat actual de l'ús de la mediació electrònica a Catalunya, convé tenir present una breu ressenya sobre l'experiència pràctica observada a nivell internacional i nacional respecte a l'ús de mitjans electrònics en la mediació. D'aquesta manera, al meu entendre, es podrà realitzar una anàlisi comparativa més completa considerant l'estat actual de la qüestió a nivell global.

A nivell nacional, d'acord amb allò expressat a l'apartat anterior, destaca l'experiència observada en matèria de propietat intel·lectual. Per a la mediació

en matèria de propietat intel·lectual està previst l'ús de mitjans electrònics en el procediment que pugui dur a terme la Secció Primera de la Comissió de Propietat Intel·lectual. D'acord amb el que preveu l'article 6 del Reial decret 1023/2015, de 13 de novembre, pel qual es desenvolupa reglamentàriament la composició, organització i exercici de funcions de la secció primera de la Comissió de Propietat Intel·lectual, es disposa que totes les actuacions d'aquesta secció es realitzaran fent un ús preferent de mitjans electrònics¹⁵.

Això no obstant, cal advertir, quant a l'ús en la pràctica dels mitjans tecnològics durant els procediments de mediació realitzats per la Secció Primera, que la institució publica informació sobre les mediacions realitzades cada any, però no ho fa amb dades detallades quant a la forma de conducció de les mateixes¹⁶.

A nivell internacional, principalment associat a disputes comercials, empreses com *Cybersettle*, *ClickNsettle* o *ResolveitNow* ofereixen en línia la modalitat de l'anomenat "mediador electrònic". Es tracta de plataformes electròniques privades que ofereixen a les parts una via de solució, a baix cost, per resoldre una controvèrsia que té per finalitat acordar la fixació d'una quantitat de diners que una ha d'abonar a una altra, per exemple, l'import de la indemnització que una companyia d'assegurances ha de pagar a l'assegurat després de l'esdeveniment d'un sinistre¹⁷.

Només com a referència i sense ànim de ser exhaustius, a nivell nord-americà, destaquen també casos com: *Mediate.com*, el projecte *Virtual Magistrate* de la Universitat de Massachusetts, el projecte *Cybertribunal* de la Universitat de Montreal, *iCourthouse i Square-Trade*. En matèria d'e-commerce, en particular,

¹⁵ Article 6. Uso preferente de medios electrónicos.

1. Todas las actuaciones de la Sección Primera se realizarán preferentemente haciendo uso de medios electrónicos, de conformidad con lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. 2. Los sujetos legitimados para solicitar la intervención de la Sección Primera conforme al artículo 158 bis del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual dispondrán en la sede electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de un formulario electrónico que permita la presentación de la solicitud en formato electrónico. 3. A lo largo de la tramitación de los procedimientos y para aquellos actos que requieran notificación a los interesados se podrá utilizar un sistema de notificaciones electrónicas. También será posible la recepción de documentación y alegaciones por vía electrónica, e igualmente la consulta del estado de la tramitación del expediente, de cuya copia se custodiará un archivo electrónico.

¹⁶ La institució va ser consultada via correu electrònic sobre aquestes dades. A la data de lliurament d'aquest informe està pendent de resposta.

¹⁷ LÓPEZ JIMENEZ, D., i CASTILLO GIRÓN, VM, "Mecanismos informales on-line de resolución de conflictos derivados de Internet", *Revista de la Contratación Electrónica*, N° 119, julio-septiembre 2012.

hi ha exemples interessants de resolució de conflictes en línia, com passa, per exemple amb *Paypal* o *Ebay*.

Ara bé, és important destacar que en molts d'aquests casos no es pot parlar pròpiament de mediació, ja que no existeix un tercer neutral, en ser un servei ofert per les pròpies empreses als seus clients i, per tant, malgrat la nomenclatura utilitzada, es tracta de formes internes de gestió de les controvèrsies o ODR.

Als Estats Units, en concret, no sorprèn que el pas a la mediació en línia i el desenvolupament d'estàndards actualitzats hagi estat més fàcil a l'espai de les relacions familiars. Tot i que és una àrea que durant molt de temps ha estat una font d'innovació, amb nombrosos productes i plataformes en línia que han aparegut durant l'última dècada per ajudar a les famílies a afrontar el divorci i la paternitat compartida. Un exemple en aquest sentit és *Mediators and OFW, OUR FAM. WIZARD*¹⁸.

Finalment, amb l'entrada en vigor del Reglament (UE)2022/2065, relatiu a un mercat únic de serveis digitals, les plataformes en línia han d'establir, d'una banda, un sistema intern de tramitació de reclamacions i, d'altra banda, es preveu la possibilitat per al destinatari del servei d'acudir a un òrgan certificat per a la resolució extrajudicial de les decisions adoptades pel prestador de la plataforma en línia. En tractar-se d'una normativa de recent entrada en vigor, encara no és possible valorar el seu impacte a nivell nacional. S'haurà d'esperar a la seva implementació en la pràctica per a valorar l'impacte que tindrà aquesta regulació en la pràctica de la gestió extrajudicial dels conflictes i l'encara pendent certificació dels òrgans extrajudicials.

B. La mediació en xifres

És inevitable en aquest punt posar la mirada al que passa a la pràctica, quant a la reglamentació i les possibles mediacions que han administrat algunes institucions i centres de referència a nivell internacional i nacional.

¹⁸Alguns exemples interessants en aquest sentit: *Mediators and OFW, OUR FAM. WIZARD*, <https://www.ourfamilywizard.com/knowledge-center/solutions/mediators-and-ourfamilywizard>, darrera visita el 27/12/2023.

a. Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI)

Particularment interessant és la revisió de la pràctica implementada pel Centre de Mediació i Arbitratge de l'OMPI, per tres raons principals. En primer lloc, pel tipus d'assumptes sotmesos al seu coneixement; en segon lloc, ja que al seu Reglament sobre mediació permet i encoratja les parts, mediadors i àrbitres a dur a terme procediments utilitzant eines en línia (Article 10 del Reglament de Mediació de l'OMPI); i, en tercer lloc, perquè posa a disposició de les parts eines en línia per a l'administració de casos, sense cap cost, les quals inclouen un sistema d'expedients en línia i aplicacions de videoconferència.

Així, quan les parts decideixen sotmetre la resolució d'un assumpte al procediment de Mediació de l'OMPI, aquestes parts tenen a la seva disposició el servei anomenat WIPO eADR, que permet l'enviament de comunicacions de manera segura a un expedient en línia. Així mateix, quan les circumstàncies de les parts o el cas ho requereixin es pot acordar la celebració de reunions o audiències de manera remota. D'aquesta manera, la institució ofereix una plataforma de gestió del conflicte segura amb normes explícites sobre els deures de confidencialitat i la protecció de dades personals.

Pel que fa als casos de mediació administrats pel Centre, la institució ofereix una xifra global del total de casos administrats cada any (548 casos d'arbitratge i mediació l'any 2022)¹⁹, sense distinció per tipus de procediment, per la qual cosa no resulta possible determinar el nombre exacte de mediacions administrades cada any. No obstant aquesta limitació, la institució informa que WIPO eADR ha estat utilitzat en un 30% dels casos administrats pel Centre.

b. *International Chamber of Commerce* (ICC)

L'exposició continua amb aquesta institució atesa la seva rellevància internacional.

La ICC Mediation Rules preveu al seu art. 4.1. que, en absència d'un acord entre les parts, el Centre podrà determinar el lloc de qualsevol "reunió física" del Mediator i les parts o podrà convidar el Mediator a fer-ho després que el

¹⁹ WIPO Caseload Summary, disponible electrònicament a: <https://www.wipo.int/amc/en/center/caseload.html>, darrera visita el 27/12/23.

Mediador hagi estat confirmat o designat. D'aquesta manera no hi ha cap estipulació que les parts no puguin acordar sessions virtuals.

La institució no ofereix informació, actualment, al seu lloc web sobre el nombre de mediacions administrades i l'ocupació o no de mitjans tecnològics en el procediment²⁰.

Ara bé, un punt interessant a destacar és l'elaboració d'una **guia sobre la gestió eficaç de conflictes**, que ofereix **orientació per seleccionar la tècnica d'ADR més adequada i explica com utilitzar-la de manera eficient** per evitar l'escalada, resoldre disputes i reduir el cost de disputes inevitables, abans i després de l'inici dels procediments de mediació, emprant la tecnologia per oferir solucions eficients²¹. És interessant, ja que pot constituir una bona eina per a la promoció de la mediació per mitjans electrònics.

c. *London Court of International Arbitration (LCIA)*

D'acord amb l'*LCIA Mediation Rules*, d'acord amb l'article 6.2, s'estipula que el mediador podrà convocar una reunió o reunions virtualment mitjançant conferència telefònica, videoconferència o utilitzant una altra tecnologia de comunicació (o de manera combinada) després de consultar-ho amb les parts.

Segons informació publicada per la institució, l'any 2022, del total d'assumpes sotmesos a la seva gestió, quatre van ser resolts per mitjà de mediació²². Això no obstant, la institució no informa sobre la utilització de mitjans o eines tecnològiques durant el procediment. En ser consultats via correu electrònic, sobre el nombre de mediacions electròniques administrades per la institució, la LCIA ha assenyalat el següent:

“La LCIA sí que administra les mediacions d'acord amb les Normes de Mediació de la LCIA. D'acord amb els articles 6.1 i 6.2 del Reglament, el mediador pot dur a terme una mediació de la manera que consideri convenient, tenint en compte

²⁰ La institució va ser consultada via correu electrònic sobre aquestes dades. A la data de lliurament d'aquest informe està pendent de resposta.

²¹ Guide of Effective Conflict Management, disponible electrònicament a: https://iccwbo.org/wp-content/uploads/sites/3/2023/09/2023_Effective-Conflict-Management-901-1.pdf, darrera visita 27/12/23.

²² 2022 ANNUAL CASEWORK REPORT, disponible electrònicament a: [file:///C:/Users/agilse/Downloads/LCIA%20Annual%20Casework%20Report%202022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/agilse/Downloads/LCIA%20Annual%20Casework%20Report%202022%20(1).pdf), última visita 27/12/23.

les circumstàncies del cas i els desitjos de les parts, i el mediador pot dur a terme reunions de mediació presencialment o virtualment per convocatòria de conferència, videoconferència o utilitzant altres tecnologies de comunicació (o de forma combinada).

Les normes permeten, per tant, que les mediacions es realitzin en línia i/o per altres mitjans electrònics. No obstant això, no hem registrat les dades pertinents i, per tant, no disposem d'estadístiques sobre el nombre o proporció de les mediacions LCIA que s'han dut a terme per aquests mitjans²³.

La manca d'informació específica impedeix plantejar alguna interpretació en termes d'evolució, més enllà d'afirmar que el nombre de disputes resoltes per mitjà de mediació actualment és força baix.

d. *International Mediation Institute (IMI)*

L'IMI no proporciona regles específiques per a la mediació en línia, però ofereix l'especialització en mediació en línia IMI.

e. Centre Español de Mediación

L'art. 13 del Reglament del Centre assenyala que la mediació, en general, tindrà la màxima flexibilitat, i el mediador està facultat per organitzar-la com consideri més apropiat, sempre tenint en compte l'opinió de les parts. Així mateix, les sessions es poden fer presencialment i per mitjans telemàtics a elecció de les parts.

Actualment, la informació sobre el nombre de mediacions administrades i l'ús de mitjans tecnològics en el procediment no s'ha pogut verificar per manca de dades²⁴.

3. Avantatges de la mediació electrònica

Aquesta investigació parteix de la premissa que la mediació electrònica és un mètode efectiu per a la resolució dels conflictes civils i mercantils. Assolir aquesta assumpció ha suposat identificar una sèrie de bones raons o avantatges en la

²³ La traducció es nostra.

²⁴ La institució va ser consultada via correu electrònic sobre aquestes dades. A la data de lliurament d'aquest informe està pendent de resposta.

resolució d'aquests conflictes per mitjà de la mediació i l'ús de les tecnologies, sobre aquests avantatges s'aprofundirà en aquest apartat.

Els avantatges que té la mediació per mitjans tradicionals presencials (agilitat, eficàcia i disminució de costos, entre d'altres) cal afegir els avantatges que suposa l'ús de la tecnologia en la mediació i/o la conducció per mitjans electrònics.

L'avantatge que a priori pot presentar aquesta possibilitat rau, en primer lloc, en la **màxima disponibilitat espacial i temporal** que s'ofereix als subjectes per resoldre la controvèrsia. Se'n deriva una major rapidesa i sincronia en la resolució del conflicte. En definitiva, l'agilitat digital, alhora, implica fins i tot un cost econòmic més baix i un avantatge temporal més gran que la mediació presencial. D'aquesta manera, es presenta com a mecanisme de resolució de conflictes particularment eficient en termes de costos i temps.

Un altre avantatge rellevant és la **flexibilitat** que ofereix a les parts pel que fa a la conducció de la mediació, especialment en entorns internacionals o en conflictes transfronterers. La possibilitat de combinar formats *en línia* i presencials, les anomenades reunions híbrides i l'alternança de reunions presencials o en línia, segons les necessitats i la disponibilitat de les parts, permet la màxima flexibilitat sobre la gestió del procediment. Permet també respondre de manera àgil a les qüestions contingents que puguin sorgir durant la gestió del conflicte.

Mentre, es planteja com una crítica la preocupació perquè la mediació es converteixi en un procés impersonal, a causa de la pèrdua de la comunicació no verbal propiciada per les converses "*face to face*", i amb això augmenti la probabilitat que es produeixi una dolenta comunicació²⁵. Al mateix temps, s'assenyala, una desinhibició en la comunicació més gran per mitjans electrònics, l'eliminació de prejudicis i ampliació de temps de contacte entre parts i mediador²⁶.

²⁵ COLE , Sarah R. & BLANKLEY , KM, "Online mediation: where we have been, where we are now, and where we should be", *University of Toledo Law Review* , 38(1), 2006.

²⁶ FRANCO CONFORTI, E., "La mediación de conflictos por medios electrónicos", *Mediatio: mediación*, N° 4, 2013.

En aquest sentit, també s'ha afirmat que les persones no obtenen necessàriament menys informació sobre les emocions en un entorn en línia; així mateix, menys informació no necessàriament fa que la comunicació emocional sigui menys eficient²⁷. Dependrà de les circumstàncies del cas, de les parts que participen i el mediador o mediadora.

Finalment, **la mediació en línia** pot conduir a una situació en què, especialment **els més joves**, s'acosten més ràpidament a aquest mètode, per la qual cosa és més probable que ho acceptin com a **nadius digitals**. Convertint-se així, en una opció menys estressant per a determinats participants.

Tenint en compte els avantatges assenyalats anteriorment, es pot valorar la idoneïtat de la mediació electrònica en situacions en què un dels subjectes en conflicte tingues dificultats a l'hora de desplaçar-se. En idèntic sentit podria ser apta, i recomanable, en relació amb la disminució de costos que arriba a suposar respecte a una mediació presencial (*face to face*), sobretot per a conflictes de quanties escasses o en què el mediador pugui apreciar una alta probabilitat assolir un acord amb facilitat i rapidesa en vista de la disposició inicial dels subjectes implicats. I fins i tot valorar-ne la utilització en aquells casos en què, a indicació de les parts, és urgent la resolució de conflicte i els mitjans electrònics puguin generar un avenç temporal davant d'una mediació presencial²⁸.

V. Fase avaluativa: La mediació electrònica a Catalunya

Després d'observar els avantatges de la mediació electrònica com a mitjà de resolució de conflictes, és inevitable posar la mirada al que passa a la pràctica, en les mediacions administrades en la matèria.

El propòsit d'aquest apartat és revisar si la mediació es planteja com una alternativa real per als usuaris des del punt de vista del seu ús i, finalment, si

²⁷ ZHAO , Yuxian, "Rethinking the Limitations of Online Mediation", *American Journal of Mediation*, Vol. 11, 2018.

²⁸ MARTÍN DIZ , F., "Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación", *Práctica de Tribunales*, Nº 98/99, Sección Estudios, Editorial Wolters Kluwer, 2012.

aquest ús es correspon amb l'evolució experimentada pels avenços de la tecnologia i els avantatges aportades per la mediació electrònica.

1. Nombre de Mediacions administrades

En primer lloc, cal advertir que és difícil determinar amb absoluta claredat el nombre i els tipus de casos que involucren mediacions electròniques a Catalunya. Això principalment per dues raons: la primera, per la manca d'informació estadística sobre el nombre de mediacions administrades anualment a les respectives institucions i/o pels mediadors; la segona raó es planteja, atès que aquelles institucions que publiquen una informació respecte al nombre de mediacions administrades, no utilitzen criteris uniformes per a la seva anàlisi i, fins i tot, és possible que variïn les agrupacions dels tipus de casos o assumptes.

Això no obstant, sobre la base de la informació obtinguda a la data, es proporcionarà una anàlisi il·lustrativa de la situació actual en la matèria.

A. Institucions públiques

Les institucions públiques i corporacions de dret públic que van ser contactades per obtenir informació, van accedir a respondre un formulari. A la data d'aquest informe han aportat les següents dades estadístiques sobre les mediacions electròniques administrades:

- Ajuntament de Tarragona:

En aquest cas, del total de mediacions administrades durant l'any 2022 (110 mediacions) aproximadament al 80% s'empren les TIC. Segons s'ha assenyalat per la institució, les TIC s'utilitzen en diverses etapes del procediment, per exemple: en la sol·licitud, registre i seguiment per mitjà d'un expedient electrònic; en la comunicació amb les parts, per a realitzar sessions i crides individuals les parts.

En dos d'aquests casos es va plantejar la mediació completament en línia, ateses les circumstàncies personals de les parts, tenint en compte que una part vivia habitualment a França.

- Ajuntament de Barcelona:

Del total de casos de mediació administrats en matèria de convivència veïnal, durant l'any 2022 (8 mediacions) el 100% es va fer en línia. En aquest cas el servei és completament telemàtic.

- Ajuntament de Mataró:

En aquest cas, totes les mediacions fetes han estat presencials.

- Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Girona:

La totalitat de les mediacions han estat presencials.

- Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa:

La totalitat de les mediacions han estat presencials.

- Centre de mediació de Catalunya (GENCAT) ²⁹:

L'any 2020, de les mediacions totals anuals (2.777 mediacions) el 70% van ser electròniques. Durant aquestes mediacions es van fer servir plataformes de videoconferència, telèfon i correu electrònic.

B. Institucions privades

Les institucions privades, mediadors/es i advocats/des que van ser contactades per obtenir informació, van accedir a respondre un formulari i a la data d'aquest informe han aportat les següents dades estadístiques sobre les mediacions electròniques administrades:

- Despatx Advocats Cuatrecasas. Oficina de Barcelona:

²⁹ La informació disponible és únicament la que correspon a l'any 2020; no es compta, a la data d'aquest informe, amb dades sobre les mediacions electròniques de l'any 2021, 2022 i 2023.

Del total anual (8 mediacions), 2 han estat mediacions electròniques, cosa que representa un 25% del total. La plataforma emprada ha estat *Teams*.

- Despatx Advocats Uría Menéndez. Oficina de Barcelona:

En aquest cas, totes les mediacions realitzades han estat presencials, sense experiències prèvies de mediacions electròniques o en línia.

- Despatx Advocats RocaJunyent. Oficina Barcelona:

En aquest cas, totes les mediacions fetes han estat presencials.

- Geniuris Law Firm:

De les 10 mediacions totals administrades, 3 han estat electròniques, cosa que equival a un 30%. La plataforma utilitzada ha estat Zoom.

- esRESOLUCION:

De les 10 mediacions totals administrades, 5 han utilitzat mitjans electrònics, cosa que equival a un 50%.

- Natàlia Ferré, mediadora:

Del total de mediacions administrades (5 mediacions), 1 ha estat en línia, cosa que equival a un 20%. La plataforma emprada ha estat *Teams*.

- GIRA ADR:

Del total de mediacions administrades (7 mediacions), cap ha estat completament en línia. Sí que s'identifiquen 4 mediacions en què s'han realitzat algunes reunions per videoconferència.

- Isabel Morales Quílez, mediadora:

De les 5 mediacions totals administrades, cap s'ha gestionat de manera en línia o amb l'ús de tecnologies.

- Meritxell Bosch Torreblanca, mediadora:

L'any 2022 no es va fer cap mediació electrònica. L'any 2023, en canvi, de les 3 realitzades una ha estat en línia. Emprant diferents eines i plataformes com *Zoom* o *Teams*.

- Francisco Javier García González, Mediador :

De les 15 mediacions tancades, 3 han estat en línia i 11 mixtes. Això representa un 20% i 73% del total, respectivament. Emprant com a plataformes *Teams* o *Zoom*.

- Meritxell Campmany, mediadora:

De les 6 mediacions anuals, només una ha estat gestionada per mitjans electrònics.

- Biable:

De les 10 mediacions totals administrades, 3 han estat mediacions en línia, realitzades per mitjà de la plataforma *Zoom*.

- Federació Catalana de Futbol

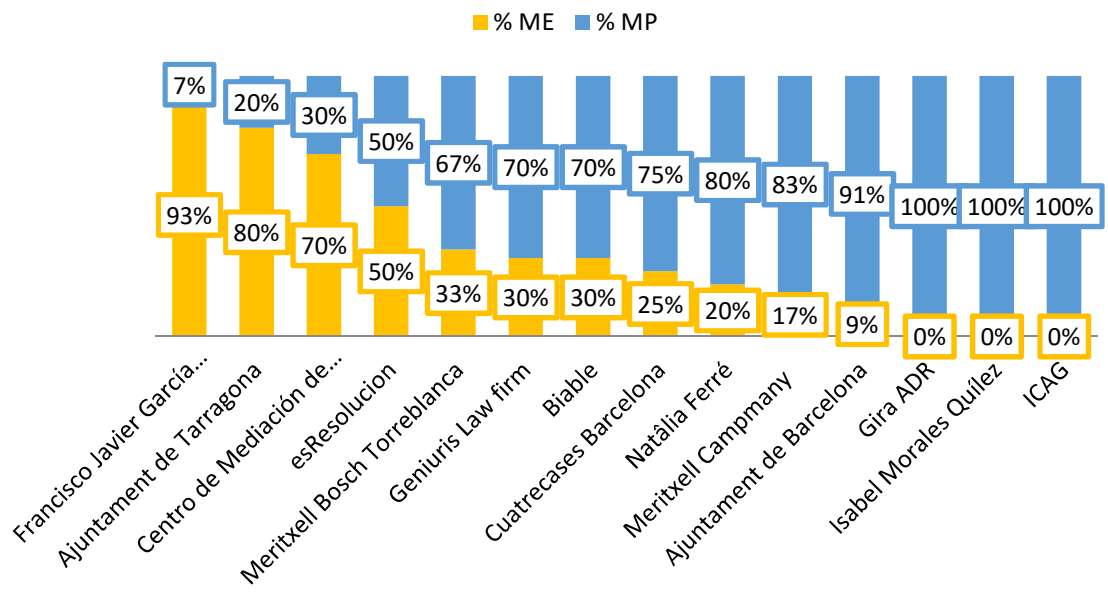
La totalitat de les mediacions han estat gestionades de manera presencial.

C. Distribució global de les dades obtingudes

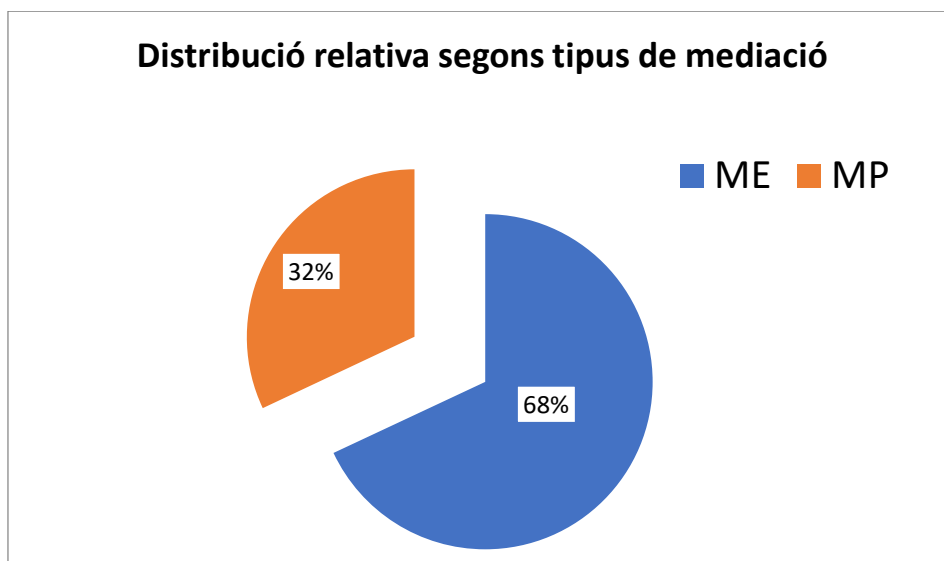
Per tal d'aportar una perspectiva global d'anàlisi de les dades obtingudes s'ofereixen les taules de distribució de les dades següents:

- a. Distribució global distingint entre mediacions presencials (en la llegenda de les gràfiques com a MP) i mediacions electròniques (en la llegenda de les gràfiques com a ME) administrades en un any.

Disribució relativa de mediació electrònica i presencial segons institució mediadora



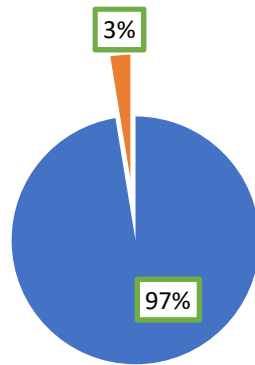
Distribució relativa segons tipus de mediació



- b. Distribució relativa, identificant els percentatges de mediacions totals (MT), presencials (MP) i electròniques (ME) a les institucions públiques i privades.

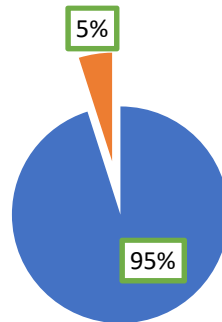
DISTRIBUCIÓ % MT PÚBLIQUES I PRIVADES

■ PÚBLICA ■ PRIVADA



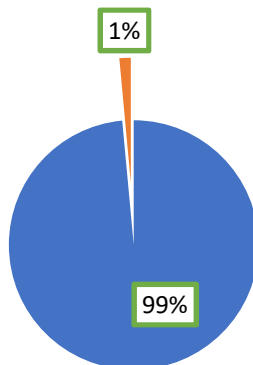
DISTRIBUCIÓ % MP PÚBLIQUES I PRIVADES

■ PÚBLICA ■ PRIVADA



DISTRIBUCIÓ % ME PÚBLIQUES I PRIVADES

■ PÚBLICA ■ PRIVADA



2. Assumptes en què s'han fet servir la mediació electrònica

De la informació obtinguda, quan s'ha emprat la mediació electrònica, ja sigui totalment o com una eina del procediment, ha estat en assumptes de caràcter comunitari o veïnal; controvèrsies en matèria de família; conflictes comercials i societaris; honoraris professionals; organitzacionals a l'interior de les empreses; conflictes en matèria d'esports; comunitat de propietaris i successions.

Encara que no és possible fer una anàlisi estadística amb les dades disponibles, sí és possible destacar les que s'identifiquen entre els enquestats com les més recurrents, com ara els conflictes de família, els veïnals i mercantils en general.

3. Reflexions finals, preguntes inicials

De la informació disponible actualment, es pot afirmar una presència rellevant de les ADR com a mètodes alternatius de resolució de conflictes a partir de la dècada de 1990. També és possible reconèixer que, com a conseqüència de la pandèmia generada per la Covid 19, es va accelerar la transformació digital en matèria de gestió dels conflictes, obligant els centres privats i institucions públiques a incorporar diferents eines tecnològiques de comunicació a distància en els seus procediments. Tot això va acabar impactant també en la mediació i la seva configuració normativa.

No obstant això, de moment, **no es pot afirmar un augment ni constant i ni creixent en l'ús de la mediació electrònica, ni a nivell global ni local**, encara que una de les raons per arribar a aquesta conclusió sigui principalment per la manca d'informació disponible.

Per contra, s'està en condicions d'afirmar que la mediació ha evolucionat i es posiciona com una alternativa real a la justícia estatal, des del punt de vista dels seus avantatges i, efectivament, **la mediació electrònica es planteja a la pràctica com una opció més per a la resolució de les controvèrsies**. Tanmateix, al mateix temps que s'arriba a aquesta conclusió, cal reconèixer que **l'evolució o el creixement observat en la matèria no és proporcional als**

avantatges comparatius que representa la mediació per a la resolució dels conflictes.

És per tot això, que sembla necessari tornar la **mirada crítica als inconvenients que es poden plantejar com a raó de no ús de la mediació electrònica**. El primer sembla ser el decaïment i la reducció del que s'ha catalogat com el “factor humà”³⁰. El contacte entre els subjectes en conflicte és interposat, a través del suport electrònic de desenvolupament tecnològic emprat³¹. Com a resultat, **certes tècniques de mediació** com el desfogament i la lectura d'expressions, que es consideren indispensables o crítiques per a la mediació, **semblen difícils d'implementar en un entorn impersonal**³².

En un segon nivell, però també amb una importància que cal tenir molt en compte, és el que s'anomena com la **“bretxa digital”**. No totes les persones estan preparades per utilitzar mitjans tecnològics i telemàtics, ja sigui per capacitat, preparació, possibilitats, igualtat d'oportunitats o accessibilitat. Una de les vies que la llei espanyola obre **per resoldre la dificultat** que es pot constatar davant la bretxa digital, en una interpretació que propugnem que es desenvolupi en aquest sentit, pot ser **canalitzar les mediacions electròniques a través de les institucions de mediació** (a l'empara de la disposició expressa de l'article 5.2) proveint aquestes de l'assistència als subjectes, dels instruments tecnològics i dels mediadors adequats per efectuar una mediació en línia davant de les possibles incapacitats, desconeixements o manca de possibilitats dels qui vulguin accedir a la mateixa³³.

En darrer lloc es pot indicar com a possible desavantatge de la mediació electrònica, especialment en aquelles que es canalitzin a través de l'intercanvi

³⁰MARTÍN DIZ, F., “Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación”, *Práctica de Tribunales*, Nº 98/99, *Sección Estudios*, Editorial Wolters Kluwer, 2012.

³¹ Llibre Blanc de la mediació a Catalunya (2011), assenyala respecte a la mediació en línia que s'ha constatat una percepció majoritàriament positiva, encara que amb certes reserves. La majoria de mediadors consideren que informatitzar el procediment és molt recomanable per al sistema, ja que contribueix a agilitzar els tràmits i la comunicació entre les parts com l'inici de la mediació o l'intercanvi de propostes. Això no obstant, es plantegen reserves pel que fa a l'aportació de proves i a l'objectivació de la comunicació. En aquest darrer sentit, els mediadors insisteixen que el factor humà és fonamental per a l'efectivitat de la comunicació.

³² EISEN, Joel B., “Are We Ready for Mediation in Cyberspace?”, *BYUL REV.* 1305, 1308 (1998): " Given the profession's current orientation to listening and processing oral information, mediators would find it largely impossible to translate their skills to the online setting".

³³MARTÍN DIZ, F. “Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación”, *Práctica de Tribunales*, Nº 98/99, *Sección Estudios*, Editorial Wolters Kluwer, 2012.

electrònic de documents i que supprimeixin en major o menor grau la visualització física de les parts i el mediador, la rèmora que pot suposar, fonamentalment per al mediador i en determinats conflictes en els quals allò emocional ha de ser considerat, no observar la reacció, actitud, parla, escolta o gestos dels subjectes implicats. En definitiva, **una mala interpretació del llenguatge no verbal en el cas de la videoconferència.**

Per acabar, dos aspectes especialment sensibles, **el risc de violació de la intimitat dels usuaris i del mediador, i les dificultats de preservació de la confidencialitat.** Sobre aquests darrers aspectes, la doctrina s'ha aturat una mica més precisant la necessitat d'una protecció adequada de la identitat dels que intervenen en la mediació, aspecte en què ens remetem a aquests textos representatius³⁴.

4. Una experiència amb èxit: El Tribunal Laboral de Catalunya

Com s'ha demostrat als apartats anteriors, des d'una perspectiva general, sembla que l'ús de la mediació electrònica a Catalunya se situa en una **etapa incipient**. De la totalitat de les institucions i professionals consultats, en destaca l'experiència del Tribunal Laboral de Catalunya, institució que ha gestionat i gestiona, amb un èxit notable, mediacions en línia.

Per aquesta raó, es dedicaran els apartats següents a descriure l'experiència d'aquest tribunal de manera separada, amb la finalitat d'identificar certs elements clau dels procediments que desenvolupen.

A. Breu referència sobre el Tribunal Laboral de Catalunya

El Tribunal Laboral de Conciliació, Mediació i Arbitratge de Catalunya és un organisme de resolució extrajudicial de conflictes laborals, creat l'any 1990 per

³⁴ BUJOSA VADELL, L. i PALOMO VÉLEZ, D., “Mediación electrónica: Perspectiva europea”, *Revista Ius et Praxis*, Año 23, Nº 2, 2017; RAMÓN, Francisca, “La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal”, *InDret*, 2014.

les organitzacions sindicals i les patronals més representatives de Catalunya. A partir de l'any 1992, quan el Tribunal entra en funcionament, l'organisme comença a consolidar i ampliar la competència.

Entre el 2015 i el 2017, el Tribunal Laboral de Catalunya es constitueix com l'única instància autònoma extrajudicial dels conflictes laborals que es produeixin a Catalunya³⁵.

Es tracta d'un organisme de caràcter voluntari i per sotmetre's als seus procediments és necessari, a l'inici, la submissió a aquests mitjançant una clàusula, inclosa habitualment al Conveni Col·lectiu. Actualment tots els convenis d'àmbit autonòmic tenen inclosa aquesta clàusula.

Pel que fa a l'òrgan encarregat de la gestió del procediment de mediació, dins del Tribunal hi ha una Comissió de Mediació, que estarà composta per quatre mediadors/es, per als conflictes de caràcter col·lectiu i plurals en empreses de més de 30 persones treballadores. En els procediments de caràcter individual i conflictes col·lectius o plurals que afectin una empresa amb menys de 30 persones treballadores, la Comissió de mediació estarà formada per dos mediadors/es.

B. El Tribunal en xifres

En termes generals, entre els anys 2006 i 2022, el TLC ha administrat un total de 2048 mediacions i 16.648 conciliacions. Durant la pandèmia, l'any 2020, davant d'un escenari de crisi, igual que moltes institucions, el TLC va haver de suspendre la seva activitat des del dia de la seva declaració fins a mitjans del mes de maig del 2020. En aquest període, amb el propòsit d'adaptar-se amb rapidesa i flexibilitat al nou escenari, es van començar a analitzar diversos tipus de plataformes *en línia* i com podrien encaixar aquestes en els procediments de conciliació, mediació i arbitratge administrats pel TLC. Finalment, s'opta per la

³⁵ Pot consultar el Reglament del TLC a: <https://www.tribulab.cat/es/guia-rapida-del-reglamento-de-funcionamiento/>

plataforma Zoom, per adaptar-se millor a les necessitats de la institució i dels usuaris.

Així, durant l'any 2020, del total de mediacions, 454 van ser realitzades de forma telemàtica, cosa que equival a un 55,03% del total de procediments iniciats ³⁶.

Durant l'any 2021, els 894 procediments de mediació i/o conciliació es van celebrar de manera telemàtica, tal com mostren les estadístiques del TLC ³⁷.

Durant l'any 2022, amb la tornada a la normalitat, s'ofereix als usuaris la possibilitat de realitzar els procediments en format *en línia*, híbrid o presencial. En aquest context, dels 818 procediments realitzats, un 44% van ser realitzats en format presencial, un 54% en línia i només un 3% en format híbrid ³⁸. Els usuaris comencen, doncs, a optar gradualment per la gestió dels procediments de forma presencial.

L'any 2023, dels 974 procediments iniciats, un 60% es realitzen de manera presencial, superant les mediacions i/o conciliacions telemàtiques que només arriben a un 37%. Només un 2% d'aquests procediments es fan en format híbrid.

Tot i que la tinença observada, **durant un context de normalitat, mostra una preferència dels usuaris per les mediacions presencials, els procediments en línia es mantenen com a formats disponibles al TLC i continuen sent elegits per una part rellevant dels usuaris**. Si es mantenen les circumstàncies actuals, és possible preveure que aquests resultats es mantindran estables en el temps, llevat que s'introdueixi alguna variable que provoqui un canvi en les preferències de les parts.

Quant a la utilització del procediment híbrid, encara que les xifres en general són baixes, la seva presència com a procediment disponible es justifica per respondre a escenaris excepcionals en què cal donar solucions flexibles a problemes contingents.

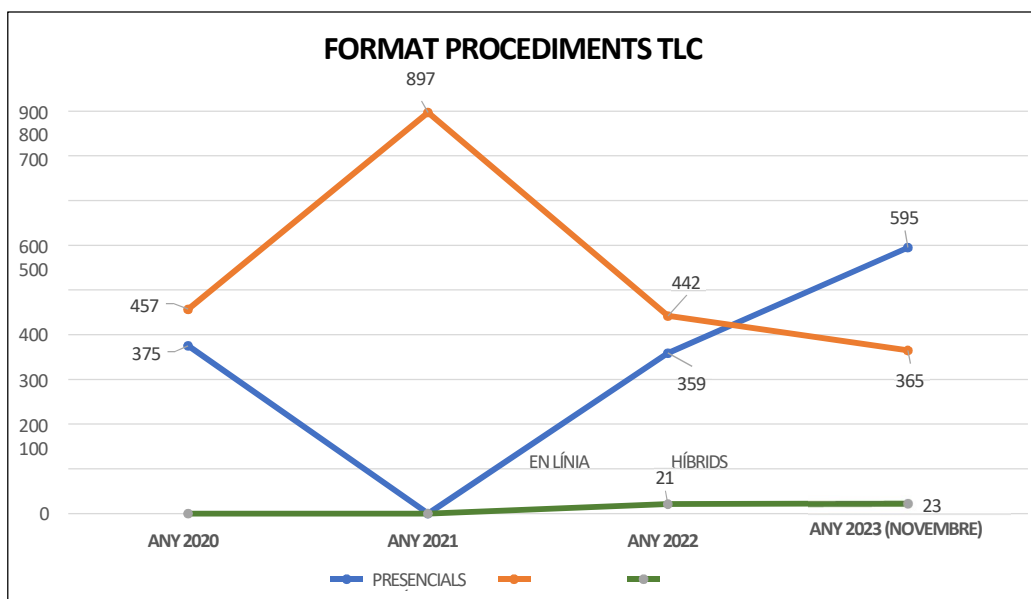
Serveixi la següent representació gràfica per observar l'evolució experimentada al TLC.

³⁶ Dades disponibles a <https://www.tribulab.cat/es/estadisticas-tlc/>

³⁷ Dades disponibles a <https://www.tribulab.cat/es/estadisticas-tlc/>

³⁸ Dades disponibles a <https://www.tribulab.cat/es/estadisticas-tlc/>

FORMAT PROCEDIMENTS CELEBRATS AL TLC ANYS 2020 / 2021 / 2022 / 2023



Font: Estadístiques Tribunal Laboral de Catalunya

C. Principals característiques del procediment de mediació

El consentiment d'ambdues parts per al submissió expressa a la mediació és un requisit indispensable per iniciar el procediment. D'acord amb l'art. 15 del Reglament del TLC, per sotmetre un assumpte a mediació davant del TLC, es requereix, una clàusula de sotmetiment inclosa habitualment als convenis col·lectius o pactes d'empresa; o bé, un acord de sotmetiment inclòs a l'acta de conciliació, quan aquesta última ha acabat sense acord i s'ha proposat la mediació; o si escau, una sol·licitud directa de les parts de sotmetre el conflicte laboral a mediació.

Tots els conflictes laborals, tant col·lectius com individuals, poden ser sotmesos a l'administració del TLC, a **excepció dels versos sobre el règim disciplinari, reclamacions de quantitat i demandes de tutela del dret de llibertat sindical.**

De conformitat al recent reglament publicat per la institució sobre el format de celebració dels procediments ³⁹, l'interessat pot acordar i comunicar el format en què desitgen realitzar el procediment de mediació, conciliació o arbitratge i, en cas que no digui res, el procediment es realitzarà de manera presencial. Ara bé, les parts d'un procediment han d'escollir de comú acord el format en què es realitzarà la mediació o la conciliació, podent posteriorment canviar el format comunicant-ho per escrit al TLC.

En particular, **el procediment previst en el reglament per a la conducció de la mediació és exactament el mateix quan es fa de manera presencial o en línia**. D'aquesta manera, **el TLC busca reproduir la mediació tradicional en un entorn virtual**, buscant la plataforma que millor s'adapta a aquest objectiu, en aquest cas la plataforma escollida és Zoom.

Així, segons l'art. 15 del seu reglament es preveu la celebració d'una primera sessió conjunta de les parts davant la Comissió de Mediació del TLC. Després d'aquesta sessió, l'equip mediador es pot reunir de manera separada amb cadascuna de les parts. Això és perfectament possible i efectiu, tant en una mediació presencial com en línia, ja que per mitjà de la plataforma de Zoom les parts es poden dividir en sales privades.

El procediment del TLC presenta una particularitat, ja que un cop intentada la mediació sense acord, obligatòriament la Comissió de mediació haurà de dictar una proposta medidora. A aquests efectes, la Comissió pot sol·licitar un informe tècnic quan l'objecte del conflicte ho exigeixi.

Si la proposta de mediació és acceptada per les dues parts, finalitza el procediment. En cas contrari, acaba el procediment sense acord, deixant constància de la proposta medidora i de les posicions de les parts.

D. Una conciliació i una mediació en línia

³⁹ Disponible electrònicament a: <https://www.tribulab.cat/es/reglamento-formato-celebracion-procedimientos/>

El TLC, amb el consentiment de les parts del conflicte, em va permetre la compareixença d'una de les sessions d'una conciliació telemàtica. Així, el dia 26 de febrer del 2024, s'assisteix a la segona sessió d'una conciliació telemàtica.

El conflicte objecte de la conciliació involucra un col·lectiu de treballadors, l'organisme de representació sindical i l'empresa.

L'objecte de la controvèrsia diu relació amb un canvi de política de contractació d'un grup de treballadors que mentre romanen en formació, se'ls manté en un grup determinat sense ascens fins que obtenen la llicència. Al·legant-se aquesta circumstància com una possible discriminació salarial sense justificació.

La primera sessió es va fer el maig del 2023 i, atès que es tractava d'una qüestió d'interpretació, d'aplicació i d'incompliment presumpte del conveni d'aplicació (conveni propi d'empresa), des de l'equip de conciliació, es va suggerir la possibilitat de sotmetre aquesta qüestió a la comissió de vigilància i interpretació del conveni i, en conseqüència, ajornar l'acte de conciliació. Durant el temps transcorregut des de la primera i la segona sessió, les parts van presentar diferents ajornaments per tal de continuar un diàleg intern a la recerca d'una solució.

Quant al procediment en si mateix, la figura del secretari és rellevant, ja que assumeix la gestió i la direcció de les sessions, assegurant-ne l'eficàcia i l'eficiència.

Previ a l'inici de cada sessió, el secretari i l'equip es connecten separatament, a l'efecte d'analitzar i valorar, amb caràcter previ, qüestions que puguin tenir rellevància respecte de la controvèrsia, el conveni i/o el pacte aplicable al cas. Igualment, quan és pertinent, comenten la jurisprudència existent, aspectes de tipus formal i unificació de criteris per a la gestió de la sessió.

Durant la sessió en línia, el secretari del TLC posa en coneixement de totes les persones participants a l'acte, la prohibició de gravar o fer fotografies durant el desenvolupament de la sessió.

Això no obstant, tal com se'ls va comunicar a la cèdula de citació, el TLC gravarà la lectura final de l'acta i la conformitat de cadascuna de les persones

comparegudes amb el seu contingut. Aquest enregistrament ha estat consentit prèviament per cadascuna de les persones que consten a l'acta de conciliació.

Així mateix, als efectes formals i de legitimació oportuns, la mateixa comissió constata que les parts comparegudes a la sessió de mediació en línia s'han reconegut, mútua i recíprocament, en els termes, càrrecs i condicions que consten especificats a l' acta.

En acabar la sessió, les parts atorguen la seva conformitat de manera virtual amb el contingut de l'acta.

Igualment interessant és destacar una experiència prèvia compartida per la institució. Es tracta del primer cas a què es va programar assistir, el dia 15 de febrer de 2024, que consistia en una segona sessió de mediació telemàtica. La qüestió objecte de controvèrsia era el calendari laboral corresponent al present exercici del 2024.

En aquest cas, durant la primera sessió la comissió del TLC va mantenir reunions per separat amb les parts, amb l'objectiu d'analitzar allò que s'ha exposat en plenari i plantejar possibles escenaris d'acostament. En aquesta oportunitat, constatada una voluntat clara de continuar el diàleg entre les parts, es va acordar ajornar l'acte de mediació. L'ajornament va ser provocat i induït pel mateix equip del TLC, després de gairebé tres hores de reunió a la primera sessió que es va celebrar el 18/01/2024, ja que a mesura que s'avançava en el debat i després d'alguna reunió celebrada en format *caucus*⁴⁰ amb cada part, es va percebre que hi havia ferma voluntat d'acostament, però faltava certa comunicació respecte de qüestions i elements importants.

En aquesta primera sessió, es va informar a les parts que si s'arribés a un acord abans de la data indicada per a la sessió següent, les parts havien de comunicar aquest extrem al TLC, via e-mail, tancant-se el procés de mediació amb acord, formalitzant-se i trametent-se a les parts la diligència de tancament corresponent.

⁴⁰ "Tècnica que utilitza la persona mediatadora en determinats moments específics del procés i que consisteix en una reunió privada amb cada individu. Aquesta reunió és de curta durada i normalment es fa després d'haver iniciat la primera sessió conjunta." A 'Glossari terminològic català per a la mediació' en línia a: <http://glossarimediacio.blogspot.com/2014/05/caucus.html>

Finalment, les parts del procés, la segona sessió telemàtica del qual ja estava programada, van comunicar que havien arribat prèviament a un acord.

En tots dos casos, la conciliació i mediació realitzada en format en línia es desenvolupa amb completa fluïdesa i de manera eficaç per a totes les parts.

E. Algunes precisions al voltant del procediment en línia

Tenint en compte, d'una banda, els desavantatges o limitacions que s'han identificat per la doctrina i alguns operadors al voltant de la mediació telemàtica, i de l'altra, l'experiència exitosa del TLC en la matèria, s'ha realitzat una entrevista al Gerent del TLC Sr. Manel Pérez, a fi d'aclarir o precisar certs aspectes del procediment que es poden considerar més problemàtics.

En primer lloc, i per tal d'aclarir que s'entén al TLC com a mediació en línia o telemàtica, s'ha precisat que és una mediació tradicional traslladada a un entorn virtual. El procediment, per tant, és el mateix, però en un entorn diferent i els resultats obtinguts per mitjà de les mediacions en format tradicional o línia són semblants.

En segon lloc, a propòsit dels inconvenients identificats a l'apartat de reflexions finals d'aquest informe, des del Tribunal es reconeix que en un entorn presencial la gestió de les emocions és més fàcil i, per tant, es podria confirmar en alguna mesura una disminució del que s'ha identificat aquí com a "factor humà". Tot i això, es destaca, que hi ha una qüestió generacional relacionada amb el major ús de la tecnologia i les plataformes virtuals que hauria d'acabar impactant també en els procediments extrajudicials en línia.

Una altra de les limitacions que s'han plantejat en aquest informe diu la relació amb la possible bretxa digital que es pot enfrontar durant un procés de mediació *en línia*. Consultat sobre aquest punt, des del TLC es va indicar que han tingut molt poques incidències d'aquest tipus i cap ha estat tan rellevant com per no continuar amb normalitat el procediment.

Finalment, quant al tractament de la confidencialitat, en els procediments davant del TLC se signa un acord de confidencialitat. Durant les sessions s'adverteix a les parts que no es permet fer fotografies ni gravar.

Finalment, a partir de l'experiència observada, al meu entendre, **l'èxit dels procediments de mediació davant del TLC descansa en gran mesura en la confiança que tenen les parts a la institució. I igualment rellevant, per a efectes de la promoció de l'ús de la mediació, és la incorporació de clàusules de submissió als convenis col·lectius que afavoreix la utilització d'aquests mecanismes de solució de controvèrsies.**

VI. Fase prescriptiva

1. Pautes i consideracions generals

Són indubtables els avantatges d'una informatització ben feta, entenent-la com un element clau per assolir la modernització i eficiència dels sistemes de resolució de conflictes, però és indispensable reconèixer que hi ha un escenari virtual i/o tecnològic canviant, ple de factors nous a tenir en compte i que necessita comptar amb una sèrie de cobertures jurídiques per resoldre els problemes que es puguin arribar a plantejar en aquest entorn electrònic. Tot això desafia l'administració de justícia en general, però també els mecanismes extrajudicials de solució de controvèrsies.

Caldria, doncs, assumir un “control previ” quant a l'accessibilitat de tots els participants, la comprensió i el maneig adequat dels mitjans tecnològics a través dels quals es desenvoluparà la mediació.

Per fer realitat tot el potencial que això significa per a la resolució eficaç i eficient dels conflictes, cal establir regles i institucions que proporcionin el suport legal necessari per fer eficaç la protecció dels drets de la ciutadania. En aquest punt, cal destacar les innovacions introduïdes pel legislador i les institucions dedicades a administració de les mediacions per a una millor configuració de la mediació en entorns virtuals. Però al mateix temps, reconèixer que la normativa actual a

nivell nacional és incompleta, segons s'ha demostrat en un dels apartats anteriors.

La veritat és que no n'hi ha prou amb una correcta configuració normativa per assegurar l'èxit de la mediació, **el rol dels mediadors/es i les parts en la configuració prèvia de la mediació electrònica a desenvolupar en cada cas i, en particular, dels seus elements processals pot ser determinant per a una resolució eficaç del conflicte**. Per exemple, pactar on s'entendrà subscrit l'acord quan les parts es trobin situades en llocs diferents, determinar les normes aplicables quan correspongui i regles de procediment per assegurar l'eficàcia i l'execució de l'acord.

Igualment rellevant són els avantatges comparatius que ofereix la mediació electrònica en determinades circumstàncies, que la posicionen com una alternativa eficaç per a la resolució de determinats conflictes com els esmentats al paràgraf anterior. Tot i això, a la pràctica, sembla continuar la vacil·lació per acudir a la mediació electrònica.

Aleshores, quin és el problema? Si la mediació electrònica és tan avantatjosa, per què els seus números a la pràctica no ho representen? Falta per resoldre alguna cosa? Tots els participants haurien de confiar en la mediació electrònica amb més freqüència?

Sovint els qui es refereixen a la mediació electrònica com a mitjà de resolució de conflictes afirmen que es tracta d'un mitjà eficaç i eficient. Però què significa aquesta afirmació? Quant se sap sobre la seva eficiència i efectivitat? Aprofundir tant des d'un punt de vista teòric com pràctic sobre aquest punt constitueix, al meu parer, un desafiament per a la consolidació d'aquest mecanisme de solució de controvèrsies.

Igualment rellevant, és el factor sociocultural que envolta la decisió d'acudir o no a la mediació i a l'ús de la tecnologia a l'administració de justícia en general. Així, la desconfiança i/o la manca de coneixement respecte de la institució es reconeixen com a factors rellevants a considerar a l'hora analitzar els resultats obtinguts. Per això, una difusió més gran de la institució entre la ciutadania és encara una tasca pendent.

Així mateix, intuïtivament, és possible associar aquests resultats -que impedeixen valorar els beneficis que pot reportar la mediació electrònica per a la resolució de determinats conflictes o en la seva implementació en alguns procediments- a una manca de certesa quant als àmbits d'aplicació i els avantatges de la seva incorporació en determinats contractes o acords de mediació. Aspectes en què queda molta feina per endavant quant a la seva correcta delimitació i promoció.

Finalment, es planteja com un desafiament per al foment de la mediació electrònica, en primer lloc, pensar críticament sobre l'entorn físic dels participants de la mediació. En termes generals, cal repensar quin és l'entorn "físic" de la mediació, ampliar la definició de seguretat més enllà de l'espai físic i revisar aquests estàndards per ajudar els mediadors/es a proporcionar espais que abordin aquests problemes en persona i en línia⁴¹.

Tot i que les mediacions es duen a terme cada cop més en plataformes en línia, els participants inicien les seves sessions des d'una ubicació física o espai físic. Com a mediadors/es, s'ha de capacitar les parts, tant abans com durant la mediació, sobre l'ús d'un espai segur, no simplement un que estigui lliure de distraccions, sinó un on les parts estiguin lliures d'influència o intimidació durant la seva sessió.

És important que els mediadors preguntin a les parts amb anticipació, si és possible, si tenen alguna inquietud sobre la seguretat del lloc de mediació planejat i veure si hi ha maneres que el mediador/a pugui ajudar a abordar aquestes inquietuds.

Adoptar un enfocament expansiu cap a la seguretat en la mediació, serà també un element que promogui la confiança dels que acudeixin a aquest mecanisme. A la mediació, això inclou tant la seguretat física com la seguretat de les dades que comuniquen durant les seves sessions de mediació. **El desafiament passa per incorporar no només nocions de seguretat emocional, sinó també assegurar una protecció adequada de les dades compartides i emmagatzemades.**

⁴¹ ARCHERD , E. R., "Online mediation and opportunity to rethink safety in mediation", *Stetson Law Review*, 52(2), 2022.

2. Propostes de millora

A. Requisits tècnics

Les possibilitats tècniques per realitzar la mediació en línia són variades. En principi, es pot utilitzar qualsevol software que permeti connexions d'àudio i vídeo, inclosos *Skype*, *FaceTime*, *Viber* o *Signal*, fins al típic software de reunions o conferències, com *GoToMeeting*, *Zoom*, *Microsoft Teams*, *Adobe Connect* o *Vitro*, per citar-ne alguns. A més, hi ha algun software especialment creats per a la resolució de disputes en línia⁴².

De la pròpia experiència aportada pels que han participat com a enquestats en aquest informe se n'identifiquen les dues plataformes més utilitzades: *Zoom* i *Teams*.

Ara bé, un software adequat ha de proporcionar eines bàsiques per als procediments de mediació, com sales addicionals per a reunions individuals, seguretat de dades i restriccions d'accés. Aquells que requereixen instal·lació in situ (*on-premises*) poden oferir avantatges, particularment des d'una perspectiva de protecció de dades, però sovint estan associades amb alts costos d'instal·lació i manteniment.

A més de la decisió sobre el software, els requisits tècnics bàsics per a la mediació en línia són una connexió a Internet prou ràpida i estable, així com una càmera i un micròfon per a tots els participants. És recomanable fer servir una segona pantalla per separar els documents compartits de les fotografies dels participants.

En alguns casos, la incorporació d'un co-mediador o comissió de mediació pot resultar beneficiosa i eficient. O incloure una persona que pugui fer-se càrrec únicament del suport tècnic, observar els missatges al xat i fer visualitzacions. O incorporar un secretari, com s'ha vist en el TLC.

⁴² MODRON, va ser un d'aquests programaris, força divulgador l'any 2020.

Finalment, depenent de la matèria o assumpte objecte de la disputa, serà convenient valorar la possibilitat d'acudir a un Centre de Mediació, que pugui gestionar els aspectes tècnics de manera eficient i controlar adequadament les de confidencialitat i protecció de dades personals.

En aquest sentit, **podria ser convenient valorar l'elaboració d'una guia disponible per a la ciutadania respecte la gestió i administració en línia dels conflictes per mitjà de mediació**, oferint assessories i recomanant plataformes i eines tècniques per implementar-les. Un exemple interessant en aquest sentit, és els documents elaborats per la OMPI, que s'han explicat en els apartats anteriors.

B. Factors per a la selecció de la mediació electrònica⁴³

Considerar la mediació electrònica com un mecanisme més entre les opcions disponibles per a la resolució de les controvèrsies, suposa afavorir-ne la utilització i donar a conèixer els seus avantatges, però al mateix temps cal reconèixer que no és la panacea per a tota classe de disputes o conflictes, ni per tots els usuaris i usuàries. Per això, l'elecció del mètode més adequat per dur a terme els procediments de mediació, i per tant, també la decisió de fer sessions de mediació presencials i en línia o la seva combinació (híbrida), depèn d'una varietat de factors a tenir en compte:

- a. Qüestions relacionades amb la controvèrsia pròpiament tal. Per exemple, el grau d'escalada de la disputa i la necessitat d'un contacte personal o no.
- b. Factors personals per valorar la proximitat i/o habilitat dels participants i el mediador/a en entorns virtuals i utilitzant eines tecnològiques.
- c. Factors organitzacionals, com el nombre de participants o entorns transfronterers, si les parts tenen el domicili a diferents països. Igualment caldrà valorar la possibilitat de mediacions híbrides i la conveniència o no d'intervenció de tercers o experts.

⁴³ DENDORFER-DITGES, R., "Online Mediation Bridge the Crisis, Shape the Future", *Yearbook on International Arbitration*, Vol. 7, 2021.

- d. Valoració de l'objecte de la controvèrsia per assegurar-ne l'adequada confidencialitat i la correcta protecció de les dades de caràcter personal. L'elaboració d'un document sobre aquests aspectes i el seu lliurament previ a les parts és altament recomanable.
- e. Factors tècnics, que suposen ponderar si es pot accedir als mitjans tècnics requerits per a la conducció de la mediació electrònica.

VII. Bibliografia i Documentació

ARCHERD, E. R. "Online mediation and the opportunity to rethink safety in Mediation", *Stetson Law Review*, Vol. 52(2), 2022, p. 309.

BARRAL VIÑALS, I. "La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR", en *Revista D'Internet, Dret i Política*, nº 11, 2010.

BUENO DE MATA, F., "El arbitraje y la mediación como medios extrajudiciales para la solución de conflictos vinculados al comercio electrónico y al Derecho de la Moda", en *Actualidad Civil*, Nº 9, Sección Protección de los consumidores / A fondo, Wolters Kluwer, 2021.

BUJOSA VADELL, L. y Palomo Vélez, D., "Mediación electrónica: Perspectiva europea", *Revista Ius et Praxis*, Año 23, Nº 2, 2017; Ramón, Francisca, "La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal", *InDret*, 2014

CONFORTI, F.: "Mediación electrónica de conflictos en España", en *Democracia Digital e Governo Eletrônico*, Florianópolis, nº 10, p. 285-309, 2014.

CONFORTI, F., "La mediación de conflictos por medios electrónicos", *Mediatio: mediación*, Nº 4, 2013.

CONFORTI, F. *Pequeño Manual de Mediación Electrónica*, Acuerdo Justo, Alicante, 2013, pp. 22 a 24 y 62 y 63.

COLE, Sarah Rudolph, & Blankley, K. M., "Online mediation: where we have been, where we are now, and where we should be", *University of Toledo Law Review*, 38(1), 2006.

DENDORFER-DITGES, R., "Online Mediation Bridge the Crisis, Shape the Future", *Yearbook on International Arbitration*, 7, 2021.

EISEN, Joel B., "Are We Ready for Mediation in Cyberspace?", *BYU L. REV.* 1305, 1308 (1998).

MADRID PARRA, A., "El uso de medios electrónicos en la mediación patrimonial privada", en *Derecho de los Negocios*, Nº 269, Editorial LA LEY, 2013.

MARTÍN DIZ, F. Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación, *Práctica de Tribunales*, Nº 98/99, Sección Estudios, Editorial Wolters Kluwer, 2012.

LÓPEZ JIMENEZ, D., y CASTILLO GIRÓN, V. M., "Mecanismos informales on-line de resolución de conflictos derivados de Internet", *Revista de la Contratación Electrónica*, no. 119, julio-septiembre 2012.

Zhao, Yuxian, "Rethinking the Limitations of Online Mediation", *American Journal of Mediation*, nº11, 2018.

WIPO Caseload Summary, disponible electrónicamente en: <https://www.wipo.int/amc/en/center/caseload.html>, última visita el 27/12/23.

Guide of Effective Conflict Management, disponible electrónicamente en: https://iccwbo.org/wp-content/uploads/sites/3/2023/09/2023_Effective-Conflict-Management-901-1.pdf, última visita 27/12/23.

2022 ANNUAL CASEWORK REPORT, disponible electrónicamente en: [file:///C:/Users/agilse/Downloads/LCIA%20Annual%20Casework%20Report%202022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/agilse/Downloads/LCIA%20Annual%20Casework%20Report%202022%20(1).pdf), última visita 27/12/23.

VIII. Agraïments

Voldria manifestar un especial agraïment a les persones i institucions que van col·laborar amb valuosa informació en aquest estudi i sessió interna de treball:

- Meritxell Bosch Torreblanca (mediadora)
- Natalia Flores Pujol (mediadora)

- Xavier Pineda (mediador)
- Isabel Morales Quílez (mediadora)
- Meritxell Campmany (mediadora)
- Francisco Javier García González (mediador)
- Natàlia Ferré (mediadora)
- Oriol Valentí i Vidal (advocat RocaJunyent)
- Cristian Gual Grau (advocat Uría Menéndez)
- Juan Antonio Ruiz Garcia (advocat Cuatrecasas)
- Manel Pérez (Gerent TLC)
- Xavier Escudero (secretari TLC)
- Ajuntament de Mataró
- Ajuntament de Barcelona
- Ajuntament de Tarragona
- Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Girona
- Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa
- Geniuris Law Firm
- esRESOLUCION
- GIRA ADR
- Tribunal Laboral de Catalunya
- Biable
- Federació Catalana de Futbol
- London Court of International Arbitration