

PERSPECTIVAS

ACTUALES EN LA RESOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE CONFLICTOS

CURRENT PERSPECTIVES IN ELECTRONIC CONFLICT RESOLUTION

Andrea Katherine Bucaram Caicedo^{1*}

E-mail: ua.andreabucaram@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8983-9678>

Santiago Fernando Fiallos Bonilla¹

E-mail: ua.santiagofiallos@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7188-7423>

Mario Ramiro Aguilar Martínez¹

E-mail: ua.marioaguilar@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2785-9822>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Ecuador.

* Autor para la correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Bucaram Caicedo, A. K., Fiallos Bonilla, S. F. & Aguilar Martínez, M. R. (2025). Perspectivas actuales en la resolución electrónica de conflictos. *Universidad y Sociedad*, 17(1), e4928.

RESUMEN

La resolución electrónica de conflictos se encuentra en el centro de la actualidad, ya que la evolución de la sociedad, junto con sus aspectos sociales, políticos y económicos, demanda una adaptación de las soluciones a la sociedad. La investigación se centra en cómo la mediación y el arbitraje pueden contribuir a los Centros de Resolución Electrónica de Conflictos (CREC). Adoptando un enfoque cualitativo descriptivo, se utiliza el método bibliográfico para fundamentar teóricamente la mediación y el arbitraje en relación con la resolución electrónica. Los resultados destacan la convergencia de métodos en CREC, la eficacia de la mediación y el arbitraje, y la influencia positiva de la tecnología en la voluntariedad, ofreciendo un panorama prometedor para resolver disputas en el entorno digital. Estos hallazgos subrayan la relevancia actual de estos métodos, e indican su potencial para abordar disputas en el espacio digital.

Palabras clave: Innovación jurídica, Eficiencia digital, Resolución de conflictos, Ámbito digital.

ABSTRACT

Electronic conflict resolution is at the center of today, since the evolution of society, along with its social, political and economic aspects, demands an adaptation of solutions to society. The research focuses on how mediation and arbitration can contribute to Electronic Dispute Resolution Centers. Adopting a qualitative descriptive approach, the bibliographic method is used to theoretically substantiate mediation and arbitration in relation to electronic resolution. The results highlight the convergence of methods in CREC, the effectiveness of mediation and arbitration, and the positive influence of technology on voluntariness, offering a promising outlook for resolving disputes in the digital environment. These findings underline the current relevance of these methods, and indicate their potential for addressing disputes in the digital space.

Keywords: Legal innovation, Digital efficiency, Conflict resolution, Digital sphere.

INTRODUCCIÓN

La resolución electrónica de conflictos se encuentra en el centro de la actualidad, ya que la evolución de la sociedad, junto con sus aspectos sociales, políticos y económicos, demanda una adaptación constante de las soluciones a la sociedad (Nava, 2020). El aumento del uso de internet en diversos países, abarcando todos los sectores de ocupación, ha transformado la comunicación, la contratación, la gestión de procesos, entre otros, volviéndolos actividades de índole cibernética (José, 2023). Este cambio ha propiciado la aparición de conflictos, los cuales, debido a la distancia y a las barreras jurisdiccionales, dificultan una resolución cara a cara, abriendo así la puerta a soluciones en línea con reconocimiento jurídico (Elisavetsky & Marun, 2020).

Ante estos desafíos, los estados han optado por incorporar en sus legislaciones parámetros alternativos al sistema judicial con el propósito de lograr dos objetivos fundamentales. En primer lugar, buscan descongestionar el sistema procesal convencional, aliviando la carga de casos y acelerando los procesos judiciales. En segundo lugar, aspiran a traspasar fronteras mediante medios voluntarios ágiles, sencillos y eficaces, como la mediación y el arbitraje, como una estrategia para abordar y resolver los conflictos mencionados (Elisavetsky, 2017). Esta evolución legal y la aceptación de métodos alternativos reflejan la necesidad de adaptar las formas de solucionar disputas a la dinámica cambiante de la sociedad cibernética (Vilalta, 2010).

Cuando se aborda el tema de conflictos dentro de una jurisdicción limitada, la mediación se facilita, ya que se ingresa a un sistema presencial donde las partes involucradas se enfrentan bajo una legislación común para llegar a una solución (Guerrero & Flores, 2023). Sin embargo, cuando el problema trasciende una jurisdicción, como en el caso de contratos electrónicos, la dinámica cambia. Las partes se encuentran en diferentes jurisdicciones con leyes diversas, enfrentando un conflicto compartido y, como obstáculo adicional, la distancia (Elisavetsky, 2020).

La necesidad de regular la cantidad de conflictos actuales y potenciales que pueden surgir de dichos contratos se dirige hacia la adaptación de condiciones eficaces en contextos transfronterizos. Esto permite abordar de manera voluntaria el conflicto y ejecutar el laudo en caso de incumplimiento, con el objetivo de que esta alternativa voluntaria sea eficiente y eficaz en la resolución de disputas. La búsqueda de soluciones efectivas en situaciones transnacionales se convierte en un enfoque crucial para manejar los retos derivados de la diversidad legal y la distancia física (Pedraza, 2021).

La Resolución Electrónica de Conflictos, a través de sus diversos métodos, busca proporcionar una solución

eficiente y eficaz a los conflictos que surgen entre jurisdicciones distintas (Valbuena, 2015). En este contexto, una de las propuestas consiste en la incorporación de Centros de Resolución Electrónica de Conflictos (CREC), que aporten nuevas perspectivas al ámbito de aplicación, abordando tanto la mediación como el arbitraje como contribuciones valiosas a la sociedad cibernética. Estos centros se presentan como herramientas eficaces para la solución de conflictos en diversos contextos.

En este sentido, la problemática central de la presente investigación radica en la siguiente pregunta: ¿Cómo pueden la mediación y el arbitraje contribuir a los Centros de Resolución Electrónica de Conflictos? Ante esta necesidad, resulta necesario establecer objetivos específicos para la investigación, tales como:

1. Fundamentar teóricamente la mediación y el arbitraje en relación con la resolución electrónica de conflictos.
2. Determinar de qué manera la mediación y el arbitraje influyen en la resolución electrónica de conflictos.

En el presente artículo, se adopta un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. En la primera etapa, se presenta el contexto de la mediación, el arbitraje y los centros de resolución electrónica de conflictos, abordando sus definiciones y el marco normativo correspondiente. Para llevar a cabo esta fase, se emplea el método bibliográfico, extrayendo información de fuentes especializadas como artículos científicos, libros especializados y sitios en línea técnicos.

En cuanto a la segunda y tercera etapa de la investigación, se emplea el método analítico-sintético, permitiendo así, analizar la eficacia de la normativa existente en relación con la mediación, el arbitraje y los centros de resolución electrónica de conflictos. La técnica empleada en este proceso es la documental, ya que se examina el problema, se describen fenómenos de manera clara y objetiva, y se amplían los conocimientos metodológicos. Los materiales utilizados para llevar a cabo este análisis incluyen artículos, ensayos científicos, revisiones jurídicas y sitios web técnicos jurídicos.

DESARROLLO

El análisis de la mediación electrónica de conflictos representa, indudablemente, la evolución de un proceso social, político y económico en el cual la resolución de conflictos debe adaptarse necesariamente a las demandas de una sociedad globalizada.

En términos de antecedentes históricos, se puede dividir la evolución de la mediación en los siguientes contextos:

- a) El conductismo emerge como el antecedente inmediato de la mediación, y el concepto de mediación tiene sus raíces en el pensamiento conductista de la psicología educativa. Esta corriente de pensamiento

se posiciona como una de las más significativas en la atención a la educación en el siglo XX, centrándose en el estudio de la llamada “conducta observable”, es decir, la conducta humana, a través de la fórmula “estímulo-respuesta”.

Inicialmente, el estudio conductista excluye los aspectos internos del individuo, reduciendo su mundo interior a situaciones poco relevantes para el estudio de sus manifestaciones en la vida social. Sin embargo, esta posición del conductismo experimenta un cambio sustancial al incorporar el análisis psicológico de las vivencias del sujeto, al reconocer que la conducta está influida por factores internos como el propósito, la intención, los impulsos y los sentimientos, es decir, los procesos internos que provienen de la complejidad de la mente (subconsciente) y se reflejan en la conducta exterior del individuo (Serrano et al., 2006).

Por ende, el propósito de la mediación conductual reside en comprender o identificar las variables dependientes (internas) e independientes (externas), así como la forma y los términos en que estas afectan la personalidad del individuo, con el fin de prever, cambiar o modificar su conducta.

Esta corriente de pensamiento sostiene que es factible realizar un análisis directo de la expresión de la voluntad individualmente considerada y, por consiguiente, de sus manifestaciones exteriores. Asimismo, estudia los tipos de conducta personal y sus relaciones con el entorno social. De acuerdo con las tesis conductistas, el control del medio social permite tener influencia sobre la conducta del individuo y viceversa.

b) La psicología humanista tiene sus inicios en la década de los cincuenta del siglo XX. La idea central de la psicología humanista es la omnicomprensión del individuo, en todas sus manifestaciones, como ente biopsicosocial. Dicho de otra manera, es la totalidad de su individualidad, desde la cual es consciente de sí mismo como sujeto histórico y social. De ahí que esta psicología humanista proponga potencializar las cualidades del individuo, a fin de lograr, de manera integral, su autorrealización.

El propósito de este modelo radica en establecer formas de socio-aprendizaje en contextos específicos, facilitando la creación de entornos propicios para aquellos que son susceptibles de modificar sus conductas mediante el aprendizaje. La utilización eficaz de las cualidades innatas del individuo se logra dentro de un ambiente no coercitivo, sino más bien propositivo.

La propuesta humanista se centra en el sujeto del aprendizaje, lo que posibilita su participación directa y responsable en la transformación de su propia conducta. Esto se logra a través de compromisos efectivos de querer, poder y necesidad, con el objetivo de alcanzar sus deseos, contando con la colaboración de un tercero, un facilitador.

Este modelo facilita la construcción de interacciones efectivas entre el mediador y el sujeto, permitiendo, mediante técnicas apropiadas, dar seguimiento al proceso de aprendizaje. De esta manera, se asegura el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en consonancia con la estrategia diseñada (Arrieta et al., 2022).

c) Antecedentes cognitivos: Este enfoque se focaliza en los procesos cognitivos fundamentales, como la percepción, el lenguaje, la resolución de problemas, la representación del conocimiento, y la memoria.

Siguiendo esa línea de pensamiento, el concepto de mediación se extiende desde las disciplinas educativas hacia campos como la antropología, la sociología, el trabajo social y los métodos alternativos de resolución de conflictos, entre otros. En el ámbito del aprendizaje, la mediación alcanza un nivel avanzado de desarrollo, ya que implica la noción de modificar la conducta, lo cual implica un proceso de aprender para cambiar (Obando, 2021).

Las fuentes doctrinarias fundamentales del Derecho relacionadas con la Mediación tienen sus raíces en la década de 1950, siendo mayoritariamente desarrolladas por profesionales estadounidenses. En esa época, las cortes ya practicaban la Mediación y el Arbitraje como medios de solución de conflictos. En la actualidad, Latinoamérica ha adoptado ciertos procedimientos que involucran una negociación justa y lícita, donde un Juez de paz busca proporcionar a cada parte lo correspondiente, logrando un resultado mutuamente aceptable sin recurrir a una contienda legal.

Actualmente, coexisten una estructura judicial del segundo entorno con actividades y sociedad del tercer entorno, lo cual es incompatible, ya que la justicia no se ajusta a las características de los conflictos. Por esta razón, los métodos alternativos de resolución de conflictos en línea (ODR) se presentan como herramientas interesantes para abordar esta discrepancia (Flores et al., 2020).

El conflicto, entendido como un proceso dinámico, está en constante transformación; se extiende en el tiempo hasta que alguno o todos los involucrados intentan poner fin al problema. Esto ocurre cuando desaparece la percepción de incompatibilidad de objetivos, ya sea mediante la disolución o resolución del conflicto. Según la teoría del conflicto de Entelman, este se define como la situación relacional entre dos o más personas, donde cada una percibe que sus objetivos son total o parcialmente incompatibles con los del otro.

Contrariamente, la visión positiva destaca que el conflicto también puede ser un motor de cambio y generador de energía creativa e innovadora. Esta perspectiva se centra en quién debe cambiar, qué aspectos deben cambiar, quién asume el costo del cambio, cuál será ese costo, cuándo y cómo se pagará. Así, conflicto y cambio son inseparables.

Desde la visión negativa, se acepta que el conflicto moderado es tolerable, pero toda tolerancia tiene un límite y, a partir de ese punto, se vuelve perjudicial, consumiendo tiempo y energía a través de las preocupaciones que genera.

La mediación implica la intervención de un profesional especializado en resolución de conflictos en un sistema dinámico de relaciones conflictivas entre dos o más personas. Su objetivo es ayudar a encontrar alternativas de solución, siendo capaz de modificar la dinámica de poder en la relación conflictiva. Dado que los conflictos pueden asumir diversas formas, se requieren acciones específicas desde diferentes ámbitos, como el social, político o académico, para comprender la problemática y enmarcarla de manera adecuada.

La mediación se enfoca exclusivamente en conflictos de índole social, siempre y cuando no comprometan el orden público; de lo contrario, dichos conflictos quedan reservados para la intervención estatal.

En el espacio cibernético, es esencial identificar situaciones que requieran una resolución de conflictos para garantizar la adecuación de la solución. Dentro de este vasto espacio en línea, se encuentran diversas situaciones, como disputas en transacciones comerciales que involucran participantes ubicados en lugares distintos, conectados mediante intervención online, ya sea a través de mediación o arbitraje. Estos métodos mixtos utilizan la comunicación online como complemento al diálogo interpersonal, donde la intervención se guía por las actitudes y creencias de los protagonistas, así como por el mediador, experto en resolución de disputas.

En este contexto, el medio electrónico se emplea para fomentar la comunicación, enviar documentos de forma segura y facilitar reuniones con participantes que no pueden o no desean desplazarse a otro lugar, optando por conversar por teléfono o videoconferencia. Aunque la interacción tiene su base en el mundo real, el uso de comunicaciones electrónicas actúa como un recurso auxiliar. En muchos casos, estos procesos se describen como organizados dentro de un marco ad hoc, experimentando con una combinación de enfoques. Por ejemplo, los encuentros cara a cara pueden ser seguidos por comunicación y procesos online a través de correspondencia electrónica, conformando procesos "híbridos" que incorporan nuevas modalidades de interacción (Narváez, 2021).

Dentro de los beneficios investigados en estos modelos, se destaca la reducción de costos al tener a dos partes distantes ubicadas en el mismo lugar, la facilitación del acceso al proceso en cualquier momento (asincronicidad de la intervención) y la posibilidad de gestionar mejor las emociones gracias a espacios de tiempo que permiten retirarse para calmarse. Estos modelos híbridos, al volverse más complejos, se convierten en herramientas

valiosas en el repertorio del mediador. Es crucial destacar que hay una gran libertad para que cada mediador en línea elija incluir o excluir elementos del proceso según las necesidades de las partes y su familiaridad con los procedimientos en línea. Estos argumentos ofrecen incentivos para que los mediadores se familiaricen con las opciones electrónicas disponibles y elijan la mezcla ideal según la naturaleza de una disputa específica.

Mediaciones automatizadas

Cuando la interacción se inicia en el ámbito online, como una situación generada a través de transacciones de productos en línea, los disputantes esperan que el mismo medio proporcione una rápida resolución a sus desacuerdos. Si la compra en línea fue ágil, a través de un catálogo en el sitio web y sin costos adicionales, ¿por qué el cliente debe pagar por servicios de resolución de disputas? Por lo tanto, se espera una solución rápida y de bajo o ningún costo para resolver el desacuerdo, convirtiéndose en parte integral de la interacción con el comerciante o el gobierno en línea.

Actualmente existen mediaciones automatizadas, sin intervención humana, capaces de aplicar los mismos criterios que validan y legitiman la mediación cara a cara en la solución de disputas en línea. Estos métodos, estructurados en reglas de interacción entre clientes y comercios o entidades en línea, determinan si la disputa es solucionable o no según dichas reglas.

Un procedimiento simple y esquemático es la negociación ciega por apuestas, donde un algoritmo automático evalúa las propuestas de ambas partes. Si ambas propuestas caen dentro de un espacio predefinido (por ejemplo, el 30% del precio inicial de la disputa), el caso se resuelve tomando el valor medio. Si las propuestas no se acercan a este espacio predefinido, las ofertas se eliminan, y ninguna de las partes conoce la propuesta de la otra. Ambas partes son informadas sobre el proceso y se comprometen a aceptar el resultado si se cumple el objetivo preestablecido.

Este tipo de negociación abstracta, carente de gestos comunicacionales que caracterizan la negociación actual, ofrece un mecanismo seguro para llegar a un acuerdo. Si no se alcanza un acuerdo, ambas partes conocen sobre la contraparte tanto como lo hacen antes de comenzar. La inclusión de este procedimiento puede ayudar a poner fin a disputas interminables sobre sumas mínimas, permitiendo al mediador centrarse más en los aspectos relacionales de la disputa después de resolver la cuestión monetaria.

Métodos más elaborados incluyen procesos automáticos de manejo de reclamaciones, que ofrecen a las partes un detallado cuestionario para proporcionar información sobre su disputa. Esto incluye la posibilidad de expresar su frustración y continúa con un sistema de comunicación

que ofrece seguimiento al proceso de resolución, explicación de las reglas aplicables, una estimación realista de las posibilidades de éxito basada en casos similares resueltos anteriormente, y una resolución apelable. Dentro de los parámetros que guían la mediación, es crucial especificar cómo debería llevarse a cabo un proceso en línea, especialmente debido a las dificultades derivadas de aspectos jurisdiccionales.

Las interacciones asincrónicas

Cuando las partes están en línea, tienen la opción de interactuar de manera asincrónica, lo que significa que no esperan una respuesta inmediata. Pueden conectarse a la discusión en momentos diferentes y demorar la respuesta hasta después de haber tenido la oportunidad de consultar con otros, realizar investigaciones o reflexionar más detenidamente sobre la opción más conveniente.

La capacidad de pensar asincrónicamente puede contribuir al mejor desempeño de las partes durante el proceso. En lugar de reaccionar emocionalmente ante una propuesta o impulsar un argumento sorpresivo, las partes pueden centrarse en el tema y comunicarse de manera cortés y eficiente. Por supuesto, siempre pueden expresar sus emociones, pero ahora tienen la posibilidad de elegir conscientemente el tipo de respuesta que más les convenga.

Este enfoque también presenta ventajas para los mediadores. Los mediadores pueden verse atrapados por la intensidad del intercambio entre las partes y enfrentarse a la tarea de reconducir la conversación de manera civilizada. La posibilidad de interactuar de manera asincrónica beneficia a los mediadores al brindarles más tiempo para reflexionar sobre qué tipo de intervención es más adecuada con los recursos disponibles.

Casos simultáneos a la conversación entra partes y mediador

Algunos mediadores emplean ampliamente el caucus cara a cara, mientras que otros lo utilizan solo en situaciones especiales. La capacidad de hablar de manera confidencial con una de las partes a lo largo de las sesiones resulta invaluable para avanzar hacia una solución, ya que se comparten intereses y motivaciones no expresadas frente a la otra parte.

En el entorno electrónico, el caucus es mucho más ágil. Puede llevarse a cabo casi simultáneamente mientras la discusión general se desarrolla, permitiendo obtener información privada cuando más se necesita. El mediador puede utilizar estos caucuses a lo largo de todo el proceso sin preocuparse de que la contraparte se sienta ansiosa o excluida de la conversación. No obstante, el mediador en línea debe asegurarse de manejar los múltiples hilos de la conversación al mismo tiempo, con los interlocutores apropiados.

Cuando el mediador está en una sesión cara a cara, se enfrenta al desafío de llevar registros adecuados de la discusión, lo cual puede ser complicado. Muchas cosas dichas pueden quedar sin registrar, confiadas únicamente a la memoria. Sin embargo, en la comunicación en línea, hay un registro textual de todo lo dicho. Además de respaldar la reflexión, ya que siempre se puede volver a revisar lo escrito y reconsiderarlo, se genera una historia escrita que puede ser utilizada para extraer las propuestas más significativas y ser incluidas en el borrador del documento final.

La comunicación escrita invita a las partes a expresarse de manera más clara desde el principio. Las personas deben ser más específicas y directas en sus comentarios, y no pueden permanecer en silencio por períodos prolongados, ya que en línea esto se interpreta como abandonar la conversación.

En la comunicación en línea, siempre queda un registro escrito del proceso. Aunque las partes pueden acordar su destrucción al finalizar las negociaciones, al igual que en el proceso cara a cara donde los registros del mediador se destruyen, también se puede conservar el texto y estudiarlo posteriormente para diversos fines. Esto constituye una fuente invaluable de información que hasta ahora no estaba disponible, dadas las restricciones impuestas por los acuerdos de confidencialidad. Con registros electrónicos, es urgente establecer un nuevo marco normativo de confidencialidad que aborde el uso posterior de los registros y su propiedad.

Por otro lado, muchos mediadores, especialmente al principio de su carrera profesional, encuentran difícil memorizar el discurso inicial para asegurarse de no omitir ningún aspecto importante del encuadre. Sin embargo, memorizar bloques de la conversación a medida que esta se desarrolla resulta aún más complicado. Para los mediadores principiantes, la posibilidad de observar meditaciones les proporciona un acceso directo a los procesos que hasta ese momento conocían solo de manera teórica. Para abordar este problema, algunas cortes de justicia han implementado programas en los que se asignan co-mediadores, permitiendo a los profesionales jóvenes observar el proceso llevado a cabo por alguien con experiencia.

En cambio, el entorno electrónico posibilita la presencia de observadores y mentores a lo largo del proceso, verificando lo que sucede en la sesión e incluso realizando un caucus con el mediador para ofrecer sugerencias. Las partes no necesitan sentirse perturbadas por la presencia de un observador, aunque saben que esta posibilidad existe y la han aceptado previamente. Este nuevo medio ofrece una posibilidad muy interesante que antes no existía para verificar la actuación del mediador.

La mediación en línea se constituye como un proceso que, si bien es menos formal, al mismo tiempo es complejo y

busca conectar a los cibernautas para resolver un conflicto de manera eficaz. Por lo tanto, es importante tener en cuenta aspectos como el idioma, la elección del mediador, la plataforma y la sincronización del tiempo. Es decir, aunque sea un proceso más informal, también es más disciplinario y profesional debido a su naturaleza voluntaria.

Las características de la mediación incluyen ser extrajudicial, definitiva, confidencial, informal, flexible, no contenciosa, ágil, económica, equitativa y democrática. Teniendo en cuenta estas consideraciones, la mediación se presenta como un mecanismo óptimo para resolver conflictos, especialmente cuando se trata de asuntos en jurisdicciones distintas.

Arbitraje

La práctica remota del arbitraje se remonta a las antiguas controversias que, en tiempos ancestrales, eran sometidas a la resolución de un tercero imparcial, que podía ser el líder familiar, el sabio, el jefe tribal o el sacerdote del clan. En el siglo XIX, marcado por la influencia codificada de la legislación napoleónica y las ideas de libertad y autonomía surgidas de la Revolución francesa, el arbitraje adquiere una presencia destacada como alternativa de solución de conflictos (Liñán, 2019).

En el siglo XX, el arbitraje surge como respuesta a las demandas de la actividad comercial, convirtiéndose en una herramienta indispensable para resolver conflictos en el ámbito comercial. Su aceptabilidad y validez, equiparables a una sentencia judicial, lo consolidan como un mecanismo eficaz. En la actualidad, el arbitraje experimenta un auge significativo en asuntos comerciales, extendiéndose a áreas como propiedad intelectual, consumidores y judiciales, así como en contextos generales no penales. La popularidad de este sistema se atribuye a su proceso y tiempo más eficientes para resolver conflictos.

Si bien el arbitraje comparte con la mediación la informalidad al ser un medio alternativo de resolución de conflictos, presenta características específicas que aseguran su efectividad en la obtención de resultados.

Entre las características esenciales que debe contener el arbitraje se encuentran:

- a) Solución de conflictos presentes y futuros: Es decir el proceso puede versar sobre acuerdos sobre conflictos que se dan o que pudieren darse.
- b) Decisión dada por árbitros: Es el tercero imparcial al que las partes se someten.
- c) Voluntad de las partes: Se aplica la libertad de contratación
- d) Laudo Definitivo: No permite la interposición de recursos.

En el contexto del arbitraje online, es crucial comprender que se trata de un proceso voluntario. Las partes, aunque conocen la existencia de la justicia ordinaria para resolver el conflicto, eligen de manera consciente participar en un proceso voluntario.

El Cybertribunal se configura como el modelo o sistema destinado a resolver conflictos transfronterizos sobre materias transigibles, basándose en soportes judiciales o legales de cada país involucrado. La implementación de esta opción se impulsa por su efectividad y eficacia en la resolución de conflictos vinculados al uso de Internet. Este órgano de resolución de conflictos y controversias relacionadas con el uso de Internet promueve la conciliación y el arbitraje. Opera como un Centro de Arbitraje una vez presentada la solicitud, y la comunicación entre sus representantes y las partes se lleva a cabo principalmente mediante correo electrónico, así como a través de sesiones de chat y videoconferencia.

En el contexto del arbitraje online, se establecen principios fundamentales (Etel, 2012):

3. Principio de la accesibilidad: Permite a las partes participar desde cualquier parte del mundo, haciendo del arbitraje online una opción atractiva.
4. Principio de transparencia: Garantiza que las partes tengan acceso a información clara sobre el procedimiento y las resoluciones finales, promoviendo la apertura y la disponibilidad de la información.
5. Principio de imparcialidad: Exige que los árbitros no tengan conflictos de intereses con ninguna de las partes, asegurando su independencia e imparcialidad.
6. Principio de eficacia: Establece que el arbitraje online debe llevarse a cabo en el menor tiempo posible, con un control periódico de su evolución para lograr una resolución rápida.
7. Principio de equidad y libertad: Reconoce el derecho de las partes a no aceptar o abandonar el procedimiento en cualquier momento y recurrir al sistema judicial si así lo desean.
8. Principio de legalidad: Asegura que la decisión del órgano arbitral no prive al consumidor de las protecciones garantizadas por las leyes del Estado en el que está establecido el órgano.
9. Principio de representación: Permite a las partes acudir al procedimiento sin la necesidad de un representante legal, pero también preserva su derecho a hacerse representar por un tercero en todas las etapas del proceso.

Estos principios constituyen la base para la construcción de un proceso de arbitraje online, destacando la importancia de adaptarlos al entorno digital para garantizar su eficacia.

En términos generales, las instituciones que disponen de centros de arbitraje han ajustado sus requisitos a la tecnología al incorporar la opción de arbitraje electrónico. Este método permite asegurar los principios mencionados anteriormente mediante plataformas especialmente diseñadas. Dichas instituciones han modificado sus reglamentos y han establecido nuevas normativas para las buenas prácticas en el proceso electrónico.

La resolución de conflictos, solución de controversias o posibles litigios entre las partes se realiza de manera electrónica. El arbitraje en línea se distingue por llevar a cabo el procedimiento a través de medios telemáticos. Este proceso documentado involucra a una tercera parte que, actuando a solicitud de un participante, invita a la contraparte a responder, registrando la presencia o ausencia de esta en el proceso dentro de límites de tiempo establecidos. Una vez iniciado, las partes definen los parámetros dentro de los cuales se buscará una solución. La decisión final la toma el mediador en línea o el sistema diseñado para resolver automáticamente las disputas, siguiendo los parámetros establecidos por el comerciante que ofrece el sistema.

En este contexto, un proceso arbitral telemático ocurre cuando los árbitros y los sujetos procesales utilizan computadoras y tecnología de comunicaciones para realizar ciertas acciones a distancia, prescindiendo de la presencia física. Algunas experiencias relevantes en arbitraje en línea incluyen:

- Virtual Magistrate: un servicio de arbitraje en línea desarrollado por la colaboración entre el Cyberspace Law Institute (CLI) y el National Center of Automated Information Research (NCAIR), destinado a resolver disputas entre un usuario y un operador de redes o entre usuarios, mediante correo electrónico.
- On-line Ombuds Office (Oficina de Mediadores en Línea): una iniciativa del Center for Information Technology and Dispute Resolution de la Universidad de Massachusetts, que ofrece servicios de mediación para conflictos en Internet, especialmente aquellos entre miembros de un grupo de debate, competidores, proveedores de acceso a Internet y sus abonados, así como los relacionados con la propiedad intelectual.
- CyberTribunal: desarrollado por el Center de Recherche en Droit Publique de la Universidad de Montreal, se centra en moderar el diálogo entre las partes en litigio (mediación) y, en su caso, brindar asistencia administrativa y tecnológica en el proceso de toma de decisiones basado en la voluntad de las partes (arbitraje). Algunos ejemplos son SQUARETRADE, eRESOLUTION, entre otros.

Estos datos sugieren la posibilidad de incorporar múltiples mercados potenciales y, con ello, la expansión de las soluciones electrónicas para conflictos, subrayando la necesidad de regular estos aspectos en una sociedad

global transfronteriza donde los negocios adquieren dimensiones ilimitadas. La considerable suma de dinero generada por el comercio electrónico proporciona indicios para establecer márgenes o proyecciones sobre los conflictos que podrían surgir de los billones de dólares movilizados en el ámbito mundial.

A pesar de la existencia de varios cibertribunales a nivel global que han contribuido en cierta medida a la solución electrónica de conflictos en diversas áreas del comercio electrónico, persiste un problema global relacionado con la ejecución de los laudos arbitrales internacionales en casos de incumplimiento. Aunque la normativa actual contempla diversos procesos de arbitraje en distintas partes del mundo, la legislación sigue siendo localizada, lo que crea la necesidad de establecer un mecanismo de ejecución transfronterizo que sea coherente con el proceso principal, es decir, el arbitraje.

Uno de los desafíos principales radica en el rápido avance del comercio a nivel mundial, donde las potencias económicas generan billones de dólares, muchos de ellos provenientes del comercio electrónico. Esta situación se traduce en un potencial aumento de conflictos que necesitan ser resueltos, inevitablemente, por cibertribunales o una ciberjusticia que requiere parámetros claros y eficaces para resolver y ejecutar los laudos.

Otro problema que surge es la jurisdicción de cada país, es decir, si bien se logra resolver el conflicto, se genera un problema en caso de incumplimiento del laudo. Los Centros de Resolución Electrónica de Conflictos tienen como visión abordar los desafíos que surgen de la contratación electrónica.

CONCLUSIONES

Las conclusiones del estudio revelan que los Centros de Resolución Electrónica de Disputas (CREC) constituyen una plataforma versátil que dispone de diversos métodos alternativos para resolver disputas en el contexto del creciente comercio electrónico. La mediación y el arbitraje emergen como herramientas de aplicación ideal en este entorno, destacando su capacidad para abordar eficazmente los conflictos surgidos en línea. La mediación, al explorar la dinámica de las interacciones sociales en línea, se posiciona como un mecanismo crucial para la resolución de conflictos en el ámbito digital. Su evolución histórica desde enfoques conductuales hasta perspectivas humanistas y cognitivas demuestra su adaptabilidad a las complejidades de las disputas en línea. La introducción de modelos híbridos y la inclusión de tecnologías emergentes en procesos de mediación indican una respuesta efectiva a las demandas cambiantes de la sociedad digital.

En cuanto al arbitraje, su arraigada eficacia en el ámbito comercial se traduce en una herramienta valiosa para la

resolución electrónica de conflictos. Los principios fundamentales del arbitraje en línea, como accesibilidad, transparencia e imparcialidad, subrayan su idoneidad para enfrentar los desafíos específicos de disputas en entornos virtuales. Casos destacados, como *Virtual Magistrate y CyberTribunal*, ejemplifican su aplicación exitosa en la solución de controversias digitales. Se destaca la importancia de la voluntariedad que sustentan estos métodos de resolución de disputas, ya que la participación de las partes involucradas es fundamental para el éxito del proceso. Además, la conjunción de esta voluntariedad con la tecnología desempeña un papel crucial al superar barreras normativas y facilitar la adopción generalizada de los CREC.

La convergencia de la diversidad de métodos en los CREC, la eficacia comprobada de la mediación y el arbitraje, y la voluntariedad respaldada por la tecnología delinean un panorama prometedor para la resolución electrónica de conflictos. Estos hallazgos no solo subrayan la relevancia actual de estos métodos, sino que también indican su potencial continuo para abordar eficazmente las disputas en el siempre evolutivo espacio digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrieta, M., Martínez, M., Sierra, L., Robles, M., García, D., Cabello, P., Lasso, C., Carvajal, P., Palencia, E., & Arteta, P. (2022). *Nuevos enfoques en derechos humanos, irenología y métodos de solución de conflictos*. Editorial Universitaria de la Costa SAS. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/9428>
- Elisavetsky, A. (2020). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías: Un recorrido multigeográfico por los orígenes y presente del desarrollo de la resolución de conflictos y el impacto tecnológico*. Errepar. https://books.google.com/books?id=xAcQEAAAQBAJ&dq=mediacion+para+la+solucion+de+conflictos+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Elisavetsky, A. (2017). Pasado, Presente y Futuro de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la Resolución de Conflictos en Latinoamérica. *Revista Do Forum Nacional Da Mediação e Conciliação*, 1(1), 17–31. https://emerj.tirj.jus.br/files/pages/revistas/foamec/volumes/volumel/revistafonamec_numero1volume1_17.pdf
- Elisavetsky, A., & Marun, M. (2020). La tecnología aplicada a la resolución de conflictos. Su comprensión para la eficiencia de las ODR y para su proyección en Latinoamérica. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution*, 3(2), 51–60.
- Etel, L. (2012). La empresa y el arbitraje “on line” en el comercio internacional. *Anales de La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 9(42), 172–181. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/27009>
- Flores, K., Gonzalez, R., & Lobo, E. (2020). Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales. *CIID Journal*, 1(1), 103–113. <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/11>
- Guerrero, R., & Flores, J. (2023). Relación de la mediación como método de solución de conflicto y la responsabilidad social de las empresas: un aporte a la construcción de paz y el desarrollo sostenible. *Revista Veritas et Scientia-UPT*, 12(01), 60–72. <https://161.132.207.136/ojs/index.php/vestsc/article/view/779>
- José, P. (2023). Inteligencia artificial y contratación laboral. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*, 7, 186–205. <https://revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/17557>
- Liñán, J. (2019). El arbitraje como mecanismo alternativo de solución de conflictos eficaz en el marco del contrato estatal a la luz del ordenamiento jurídico colombiano. *Vis Iuris. Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 6(12), 29–45. <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/visiuris/article/view/1546>
- Narváez, M. (2021). La mediación y su impacto en época de coronavirus, caso Ecuador. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 6(4), 922–940. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927010>
- Nava, W. (2020). Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. *ACDI-Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 13, 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7380137>
- Obando, M. (2021). Mediación pedagógica del aprendizaje a partir de la pregunta generadora en la educación media: Aprendizaje basado en proyectos. *Revista Electrónica Educare*, 25(2), 383–403. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582021000200383&script=sci_arttext
- Pedraza, C. (2021). Alternativa de solución de controversias jurídicas, a través del online dispute resolution (ODR) en Colombia. *Derecho Global. Estudios Sobre Derecho y Justicia*, 6(17), 15–43. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362021000100015&script=sci_arttext
- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D., & Mirón, L. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*, 16(1), 75–88. <https://journals.copmadrid.org/apj/art/0e3a37aa85a14e359df74fa77eded3f6>
- Valbuena, F. (2015). La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 52, 987–1016. <https://riubu.ubu.es/handle/10259/5010>
- Vilalta, A. (2010). (Resolución Electrónica de Conflictos) Online Dispute Resolution. *Principios de Derecho de La Sociedad de La Información*, 391–442. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1803058