

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/289519835>

# Ponencia publicada en ODR Latinoamérica durante el IV Congreso Mundial a Distancia e-MARC 2015

Conference Paper · May 2015

---

CITATIONS

0

READS

191

2 authors, including:



**José Heriberto García Peña**

Tecnológico de Monterrey

8 PUBLICATIONS 1 CITATION

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



I currently work a publication about Law and Business: challenges and prospects in the digital environment [View project](#)

# Justicia alternativa en México: la Mediación como fórmula alternativa de solución a través de la vía y uso de los O.D.R.



**Autor: Dr. José Heriberto García Peña**

*El autor es Doctor en Derecho por la UNAM de México y Profesor-Investigador de tiempo completo del Tecnológico de Monterrey en el área del Derecho Privado. Fundó y dirigió todos los Programas de Derecho del Tecnológico de Monterrey, Campus Santa Fe de 2007 a 2014. Actualmente coordina el Proyecto YOUSTICE en Mediación México. E-mail's: [jheriberto@mediacionmexico.mx](mailto:jheriberto@mediacionmexico.mx)*

*“Los Derechos son producto de su tiempo,...y de las necesidades concretas que desarrollan las sociedades y un grupo de individuos dentro de unas coordenadas espaciales y temporales determinadas.”*

**Norberto Bobbio<sup>1</sup>**

## **Resumen:**

Con este artículo pretendo ofrecer una "visión" global de los mecanismos alternativos de solución de controversias que se aplican en México en particular a través de la Mediación como fórmula que se lleva a cabo en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Contiene la descripción de las características, elementos y su desarrollo. Consideraré también temas que inquietan a la opinión pública o al mismo foro jurídico como la duda de su constitucionalidad y obligatoriedad de la cláusula que ordena recurrir a medios alternativos y por último exploraré el avance de los MASC comparando arbitraje y mediación en el ámbito del derecho civil-mercantil, haciendo hincapié en la mediación por la importancia que ha ido adquiriendo el contexto de las relaciones jurídicas internacionales que se intercambian cada día con mayor frecuencia, resaltando la solución por la vía de los ODR (siglas en inglés de On Line Dispute Resolution) como verdadera alternativa de justicia.

Palabras claves: Internet, Derecho, Efectos legales, Justicia Alternativa, Medios alternativos de solución de controversias, Mediación, Resolución de Disputas en Línea / Internet, Law, Legal effects, Alternative Justice, Alternative means of Dispute Resolution, Mediation, On Line Dispute Resolution.

**SUMARIO: I. Apertura; II. Detrás de la Alternativa de Justicia como “Mito” ¿Realidad o Ficción?, III. Argumentos sobre los MARC y la fórmula de Mediación en línea; IV. Consideraciones Finales; V. Referencias bibliográficas.**

## **I. APERTURA**

Las instituciones evolucionan, los pueblos se transforman y las relaciones humanas se benefician con cambios profundos. Las nuevas formas de comunicación en la red han dado origen entre otras, a nuevas formas de contratación como la contratación electrónica e informática, la cual le ha abierto las puertas a la resolución de conflictos usando medios de alta tecnología. En este nuevo mundo que se abre ante nosotros los medios alternativos de solución de controversias son el proceso ideal para ser utilizado fundamentalmente por su antiformalismo, pragmatismo y la posibilidad de adaptarse fácilmente a los avances tecnológicos.

---

<sup>1</sup> Bobbio Norberto, *El problema del positivismo jurídico*, Biblioteca de Ética, Filosofía del Derecho y Política 12, Distribuciones Fontamara, México, 2004.

Es un “secreto a voces” que la impartición de justicia en México presenta graves problemas. La reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dentro del Artículo 17 a partir de 2008 dispone ahora la incorporación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en las leyes ordinarias. Esto es una muestra del imperioso cambio que reclama la sociedad para tener acceso a una impartición de justicia más expedita y que ofrezca más opciones para solucionar los conflictos legales. La impartición de justicia no se vuelve entonces una excepción, pues el acceso a ella, además de un principio fundamental que consta en toda constitución moderna, es un ideal que busca el ser humano y lo conduce a la paz social.

Tal como se plantea en la justificación del programa del Diplomado que recién hemos cursado,<sup>2</sup> se trata de que “...a través de los Medios Alternativos de Solución de Controversias, MASC y, en concreto, a través de la Mediación se proyecta una “cultura de la paz” que se enfoca hacia una solución de futuro, hacia lo justo antes que lo legal, en donde es necesario superar barreras educativas, barreras de esquemas mentales, a la hora de focalizar la resolución de un conflicto”.

Así mismo es imposible que olvidemos, por otra parte, que la Mediación se debe adaptar y evolucionar según los nuevos tiempos; y que con ello logremos... “visualizar un itinerario –que no es exclusivo sino inclusivo- que transita por la Mediación como: -filosofía de vida; - técnica estándar; - gestión de conflictos; y en los últimos tiempos incluimos - la Appreciative Inquiry y – la mediación On Line Dispute Resolution (ODR por su siglas en inglés). Todo ello sin olvidar el enfoque o la perspectiva sistémica en la mediación tratando los problemas de manera global o multidisciplinar”<sup>3</sup>.

Es precisamente como fruto de las Nuevas Tecnologías ha surgido una NUEVA CLASE DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Aunque la teoría sobre esta nueva variante parece clara: ¿lo es también su práctica? En este tema surgen muchas dudas como por ejemplo: ¿tendrá validez un proceso de mediación a distancia?; ¿podremos tele-transportar testigos, peritos y/o mediadores?; ¿Existirá sinergia para lograr mediar y resolver un conflicto con perspectiva familiar sin tener presencia física?; Parece claro que estamos ante una etapa de cambios sin precedentes determinante para la correcta evolución de estos nuevos procesos. “En definitiva, estamos ante la exploración de una nueva frontera y esto siempre conlleva un reto”<sup>4</sup>. Ante este reto, ¿Qué hacer?

## II. DETRÁS DE LA ALTERNATIVA DE JUSTICIA COMO “MITO”: ¿REALIDAD O FICCIÓN?

Es real y objetivo que desde los años 60 el acceso a la justicia es un tema de todos los días, sobre todo a partir de la teoría del “Estado de Bienestar” y su evolución por aquello de que era necesario lograr más igualdad social y por consecuencia menos desigualdades al lograr un acceso expedito para todos/as. Se trata de intervenir y lograr una organización y funcionamiento de la justicia determinando la disciplina y responsabilidades de jueces y funcionarios judiciales por la vía del *servicio público*<sup>5</sup>. Por ende, estamos en presencia de un movimiento con alcance internacional que procura “hacer valer los derechos de las personas” y doctrinariamente amplía los horizontes más allá de lo jurídico al tratar de medir la “efectividad” de esos derechos que corresponde en el papel a las instituciones judiciales. Lo cierto es que aunque el movimiento ha perdido fuerza por la decadencia y crítica al Estado de Bienestar antes mencionado, en la realidad “el acceso a la justicia” sigue siendo un concepto presente en muchas reformas judiciales como dimensión esencial<sup>6</sup>.

---

<sup>2</sup> GONZÁLEZ MARTÍN N. Y ORTÍZ SALCEDO O (Coordinadores Académicos), **PROGRAMA FINAL DEL III DIPLOMADO EN GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS. MEDIACIÓN FAMILIAR. ESCUELA DE MEDIADORES**, pg. 1

<sup>3</sup> *Ibidem*, págs. 1-2

<sup>4</sup> *Ibidem*, pág. 2

<sup>5</sup> Esta noción está muy elaborada y desarrollada por la doctrina francesa. Véase por ejemplo a Vincent Jean *et al.*, *La Justice et ses institutions*, París, Dalloz, 1996, pp. 128 y ss.

<sup>6</sup> Véanse los Ensayos reunidos en Zuckerman, A.A.S. y Cranston, Ross (eds.), *Reform of Civil Procedure Essays on Access to Justice*, Oxford Clarendon Press, 1995

Para muestra “un botón”- veamos el siguiente: CUADRO COMPARATIVO (hoja 3) acerca de la REFORMA CONSTITUCIONAL EN MATERIA DE JUSTICIA EN MÉXICO

Texto anterior al 18 de junio de 2008	Texto vigente a partir del 18 de junio de 2008 <sup>7</sup>
<p>Art. 17.- Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. (REFORMADO, D.O.F. 17 DE MARZO DE 1987) Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales. Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones. Nadie puede ser apisionado por deudas de carácter puramente civil.</p>	<p><b>Art. 17.- Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales. Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos. (ADICIONADO, D.O.F. 29 DE JULIO DEL 2010). <b>LAS LEYES PREVERÁN MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.</b> En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial. Las sentencias que pongan fin a los procedimientos orales deberán ser explicadas en audiencia pública previa citación de las partes. Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones. La Federación, los Estados y el Distrito Federal garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público. Nadie puede ser apisionado por deudas de carácter puramente civil.</b></p>

El cuadro anterior nos sirve de punto de partida para un análisis más real y objetivo de este Artículo 17 constitucional que marca una pauta y un precedente esencial con relación a la alternativa de justicia. En consecuencia el eje fundamental de la Reforma Judicial es la **Justicia Alternativa**, esto es, impedir que los asuntos menores lleguen a juicio y lograr que el sistema penal mexicano se dedique a los delitos realmente graves como son los de delincuencia organizada y narcotráfico. Es de destacar que sólo aquellos casos que no se puedan resolver por ese medio se solucionarán de manera transparente a largo de todo el proceso y a través de un juicio oral, público y continuo, para que los interesados lo puedan seguir, criticar y evaluar. En este sentido, se pretende que muy pocos asuntos lleguen a juicio y que a través de mecanismos alternativos se resuelvan rápidamente sin tener que ir a un proceso largo, y coincido con otros especialistas del Derecho en que las modificaciones aprobadas a la ley implican pasar al juicio acusatorio, el que tardarán en ser instrumentadas plenamente un tiempo aproximado de ocho años (exactamente hasta el 2016).

Retomo una entrevista realizada al ExDirector del INACIPE, Dr. Gerardo Laveaga Rendón, por el doctor Eduardo Andrade, conductor del programa radiofónico "En la Mira"<sup>8</sup>, que se transmite por

<sup>7</sup> El sistema procesal penal acusatorio previsto en los artículos 16, párrafos segundo y decimotercero; **17, párrafos tercero, cuarto y sexto**; 19; 20 y 21, párrafo séptimo, de la Constitución, entrará en vigor cuando lo establezca la legislación secundaria correspondiente, sin exceder el plazo de ocho años, contado a partir del día siguiente de la publicación de este Decreto (**es decir en 2016**).

<sup>8</sup> Fue publicada en el Sol de México el 5 de mayo de 2008

ABC Radio a todo el territorio nacional, y los comentaristas Mauricio Hernández y Armando Díaz; donde resaltó que *“una de las ideas con tales medidas es que muy pocos asuntos lleguen a juicio y que a través de mecanismos alternativos se resuelvan rápidamente sin tener que ir a un proceso largo”*. Asimismo, ante preguntas directas, el especialista aseguró que *“...la reforma penal desburocratiza la administración de la justicia y representa el mayor avance en la materia en los últimos 75 años, además de señalar que está muy lejos de constituir riesgo alguno para los derechos humanos y las garantías individuales”*.

Lo cierto es que al amparo de las mismas, esto hará que abogados, ministerios públicos así como integrantes de corporaciones policiacas se preparen porque van a explicar de manera oral las evidencias, así por ejemplo la representación social va a exponer al juez porque esas pruebas deben dar lugar a una sentencia acusatoria y el impartidor de justicia va a tener que explicar su veredicto. En consonancia el juez de control tiene la visión de cuidar las garantías, de supervisar los procedimientos, que se cumpla la ley, pero ante todo de agilizar los procedimientos de investigación y de eficacia ministerial, lo que dará certidumbre y seguridad para que México se consolide como un país donde prevalezca el imperio de la ley.

Lo frustrante es que quienes hemos ejercido la noble profesión de la abogacía, ya sea desde la doctrina como en la administración de justicia o en la defensa de los intereses de los particulares, nos hemos percatado que el mundo, al menos en su ámbito judicial, *es un mundo de papel y de expedientes, donde la justicia todavía se cose con hilo*. Es evidente que a través de las manos de los operadores jurídicos, han pasado –y no exagero- millones y millones de hojas, donde los usuarios o sujetos del servicio han cifrado y cifran sus expectativas de justicia. En apego a lo anterior sostengo que nuestro sistema tradicional, en casi cualquiera de sus modalidades, se basa en la documentación de los acontecimientos que se estiman jurídicamente trascendentes, exigencia implacable y excluyente, creadora de aquella sentencia breve, fría y contundente que a la letra dice: *“lo que no está en el expediente, no está en el mundo”*. Casos como el de la libertad, los derechos surgidos de la familia y el patrimonio, por citar algunos, se encuentran en juego en expedientes donde el gobernado, por fuerza del sistema, deposita su esperanza de justicia.

En mi concepto, el subproducto indeseado, pero latente, de la forma escrita, consiste en el marcaje de distancia de aquello que debe juzgarse; en la posible pérdida de pulso de la causa judicial, a la hora de resolverlo; y a la traspelación del concepto cosa, que en el mundo material tiene el expediente, a los bienes cuyo debate en él se contienen, más aun cuando la estadística, igual implacable que engañosa, genera presiones continuas que inadvertidamente pueden incidir en el proceso psicológico del juzgador en su toma de decisiones. A la frialdad del expediente, cabe adicionar, por supuesto, el creciente cúmulo de trabajo, factor determinante dado la estrecha correlación directa entre el grado de atención que el juzgador debe dar al asunto y la velocidad procesal que ha de imprimirle.

Así las cosas, cabe preguntarse: ¿La forma escrita en nuestro sistema judicial y la sobrecarga de trabajo, significa que hemos elegido la ruta equivocada? Desde mi punto de vista, NO. Lo que sucede es otra cosa. Es notorio que hemos arribado al punto de saturación y que debemos replantear la forma de resolver nuestros conflictos, pues los aspectos cuantitativos que configuran el rostro “frío e impenetrable” de nuestro sistema de justicia, son insuperables aun aumentando significativamente el número de juzgados y ampliando el tribunal de alzada, aspecto de cualquier forma difícil, dada la crónica austeridad presupuestaria.

Por ende, creo que debemos considerar formas diversas de resolver nuestras controversias. Por tanto, de acuerdo a la experiencia de otros estados de la República, en particular el Distrito Federal, esto conduce, más que nada al parecer, a la **justicia oral y a los medios alternativos** que a la justicia ordinaria tradicional que aún subsiste. Ante el actual status quo del sistema judicial, es allí donde la justificación de las formas alternas surge precisamente de las condiciones a las que ahora, en este momento, deben enfrentarse los justiciables para obtener la resolución de sus conflictos. Y es en esa nueva forma, donde debe surgir – en sede materialmente distinta de la judicial –, **una**

alternativa de solución de conflictos, pues aun cuando existen dispositivos legales que establecen la obligación del juzgador de procurar la conciliación de los sujetos en litigio, éstos en la práctica han demostrado que son ineficaces.

Digo todo esto porque difícilmente podría haberse elegido un entorno más difícil para la solución consensuada de una controversia jurídica, que el formado una vez iniciada la causa judicial ante un Tribunal y ello obedece a múltiples razones:

- Primera, porque en principio la postura formal y natural de los profesionistas encargados de la defensa de los intereses conflictuados, es la del combate que generalmente aspira al vencimiento absoluto y nunca a la derrota;
- Segunda, por el grado de dificultad para lograr la conciliación de intereses opuestos, alterados y exacerbados por la vivencia de la contienda y donde, si acaso, la motivación para transigir pocas veces surge de un convencimiento cooperativo, pacífico, psicológica y materialmente satisfactorio para las partes, sino del error judicial, del equivoco en la dirección técnica del asunto, o del desgaste propio de un litigio cuyo fin no es pronosticable, y
- Tercera, porque el juez tiene como función inmanente e incompañable con otra, la de resolver los asuntos judiciales sometidos a su conocimiento, más allá de la conciliación de intereses opuestos, a fin de que permanezca incuestionable su objetividad, imparcialidad e independencia como principios inmutables

En ese contexto, se han generado proyectos, iniciativas y leyes, que tienen por objeto regular y fomentar el uso de medios alternativos para la solución de controversias entre particulares, siempre y cuando se refieran a derechos de libre disposición, iniciativa que tiene como sustento, la reciente reforma al artículo 17 de la Constitución, en cuyo cuarto párrafo ahora se establece que las personas tendrán derecho a acceder a los medios alternativos de justicia, para resolver sus controversias, en la forma y términos que dispongan las leyes respectivas.

De las piezas legislativas en ciernes o en muchos casos promulgadas y publicadas, reglamentaria de la reforma constitucional recién mencionada, cabe destacar los puntos siguientes:

1. Tiene como objeto el establecimiento de una opción a la justicia ordinaria, en la que se contempla como herramienta fundamental los mecanismos de conciliación y de mediación.
2. Prevé la creación de un Centro de Justicia Alternativa en cada entidad, dependiente del Consejo de la Judicatura del Estado, así como la prestación gratuita de los servicios de mediación y conciliación que el centro proporcione.
3. Contiene un glosario, de evidente utilidad para efectos de precisión terminológica, donde define a la conciliación como el procedimiento voluntario donde el conciliador asume una conducta activa y recomienda, sugiere o propone a las partes, soluciones que diriman la controversia.
4. Enseguida define a la mediación como el procedimiento voluntario, donde el mediador asume una conducta facilitadora de la comunicación entre las partes, tendente a la búsqueda de soluciones surgidas de ellas mismas.
5. Establece que los medios alternativos serán aplicables sólo cuando se trate de derechos de libre disposición, esto es, por exclusión, de aquellos que no afecten al orden público, derechos de terceros o contravengan disposición expresa.
6. Indica que los principios que deben imperar en la justicia alternativa, son los siguientes:
  - a) Voluntariedad- las partes son las únicas facultadas para iniciar los procedimientos de mediación o conciliación, continuarlos y concluirlos.
  - b) Confidencialidad- La información que las partes proporcionan al mediador o conciliador no se divulga.
  - c) Imparcialidad y neutralidad - Se Fusionan los conceptos porque al final de cuentas implican una actuación libre de favoritismos, inclinaciones, prejuicios, y significa que debe tratar a los intervinientes con objetividad y sin diferencia alguna.

- d) Equidad - El mediador o conciliador debe conservar el equilibrio de las pretensiones a satisfacción de ambas partes.
  - e) Flexibilidad - El procedimiento de mediación prescindirá de formas, para responder a las necesidades de los intervinientes.
7. Por otra parte, establece que en materia penal, la mediación y conciliación entre ofendido e inculpado sólo podrá recaer respecto de delitos perseguibles por querrela.
  8. Así también, contempla la posibilidad de que los medios alternativos se proporcionen por instituciones privadas o por personas físicas, que en cualquier caso deben de contar con autorización para realizar dicha función, permitiendo la remuneración a las instituciones privadas o personas físicas, por la prestación del servicio de mediación o conciliación, cuyo quantum, en principio, debe fijarse en forma convencional.
  9. Establece los requisitos que debe satisfacer el mediador, dentro de los cuales destaca la capacitación en la teoría y técnicas de la mediación y conciliación.

Finalmente, debo puntualizar, como se expresa en la siguiente cita de Cecilia Aza, autora de la obra *Mediación y Conciliación en México* que, “...los mecanismos de solución distintos al sistema judicial deben penetrar en nuestro quehacer jurídico porque representan una ampliación de las opciones para que la sociedad mexicana alcance la paz social. El objetivo central de su implementación y desarrollo... debe ser el ofrecimiento de una gama mayor de alternativas a la sociedad para solucionar sus conflictos”<sup>9</sup>. Pero ¿cuál será la mejor o más adecuada?

### III. ARGUMENTOS A FAVOR DE LOS MARC. Y DE LA FÓRMULA DE MEDIACIÓN EN LÍNEA.

Ahora yo quisiera detenerme en el estudio de medios alternos para solucionar controversias (conocidos por las siglas MARC) de mayor resonancia por su utilización en el contexto internacional. La vía preferida hasta ahora es el arbitraje y esto se debe a que una parte no desea someterse a los tribunales de otra parte, con un sistema legal que no es el suyo y evitar costosas traducciones de los documentos implicados en una controversia al idioma del tribunal que conocerá de la misma, además de que debido a las convenciones internacionales es más sencilla la ejecución de un laudo que de una sentencia extranjera. El arbitraje se contempla como una alternativa a los tribunales judiciales pero es una fórmula de solución de controversias; no un mecanismo de impartición de justicia. En el arbitraje a diferencia de la mediación se busca que el tercero imparcial (heterocompositivo) llegue a una decisión que sea vinculatoria para las partes, que hasta ahora, requiere ser acordado por las partes en un contrato, en el que se establece que las disputas relativas al mismo serán resultas por uno o varios árbitros. El resurgimiento del arbitraje viene acompañado por importantes cambios. Las nuevas formas de comunicación en la red han dado origen a nuevas formas de contratación llamada como la contratación electrónica (para algunos es informática y/o telemática), la cual ha abierto las puertas a la resolución de conflictos con alta tecnología. En este nuevo mundo que se abre ante nosotros el arbitraje es el proceso ideal para ser utilizado fundamentalmente por su antiformalismo, pragmatismo y la posibilidad de adaptarse fácilmente a los avances tecnológicos.

Por ello quisiera detenerme en el estudio de otro medio alternativo para solucionar controversias llevándolo en mi análisis al contexto del comercio internacional: LA MEDIACIÓN. Con esto pretendo explicar un modelo que combine el Arbitraje clásico o tradicional de las cortes y el uso de Neutrales (no solo como peritos expertos) que evalúen y resuelvan las controversias que aparecerán en el contexto de las transacciones comerciales internacionales que se intercambian por la vía electrónica.

Las estadísticas nos demuestran que con mayor frecuencia se aumenta el uso de la Mediación como medio para la solución de controversias comerciales. Ello se debe a su probada

<sup>9</sup> Azar Mansur Cecilia. *Mediación y Conciliación en México: Vías Alternativas de Resolución de Conflictos*, Porrúa, México 2003, pág. 12.

eficacia y a la oportunidad que brinda a las partes involucradas en una controversia de resolverla en forma amistosa.

Doctrinalmente se distingue entre mediación y conciliación, dependiendo de la labor que realice el tercero frente a las partes. En el caso de la mediación, se dice que el mediador únicamente facilita la comunicación entre las partes, mientras que el conciliador además de facilitar la comunicación, propone alternativas a las partes para que solucionen su controversia. Como se puede notar, la diferencia entre ambos mecanismos es muy sutil y más bien doctrinal, por ello, en la práctica son referidos como sinónimos. Habrán cambiado los nombres que usamos para describir nuestra realidad moderna, pero sigue siendo la misma realidad: el comerciante y el comercio transnacional, existen dentro de sus propias normas y costumbres.

Al respecto dice Shapiro: *“En el comercio transnacional, los requisitos de jurisdicción, noticia legal, y las fronteras de los Estados y naciones no tienen la capacidad de gobernar las transacciones entre comerciantes. Cuando se borran las fronteras, y cuando el comercio se lleva cabo sin la presencia física de la persona o bienes del comerciante, como ocurre comúnmente en las transacciones electrónicas y del Internet, también se borra la validez de las normas nacionales y estatales”*<sup>10</sup>.

Dentro de las conductas realizadas en el contexto informático y el ciberespacio, interesan para el estudio jurídico las relaciones surgidas por la utilización de los medios electrónicos, entre otras las que tienen por objeto generar algún vínculo entre las partes que otorgan su voluntad, y entre estas las que tienen carácter internacional. Relaciones frente a las cuales se presentan incógnitas relativas a la normatividad aplicable y la jurisdicción competente, temas objeto de estudio del Derecho Internacional Privado<sup>11</sup>. Resulta necesario, por lo tanto, conocer cuáles son los destinatarios de esta actividad llevada a cabo a través de la *red*. Si éstos son, únicamente, sujetos privados – individuales o colectivos (por empresas)- o si también sujetos públicos (por Administración pública) forman parte de este entramado jurídico y económico. Surge así la contratación electrónica como ejemplo de intercambio entre ausentes y se diferencia del convencional en que el medio utilizado para constituirse y formalizarse es la red. Esto se lleva a cabo por medio del denominado *documento electrónico*. Así, pues, nos encontramos ante un régimen general y obligatorio y un régimen excepcional puramente dispositivo.

La sociedad de la información requiere de instrumentos cuya agilidad coadyuve a fomentar la confianza entre sus sujetos. Mediante el arbitraje, herramienta práctica del derecho dispositivo, las partes someten las cuestiones litigiosas a uno o varios árbitros. Por ende el medio electrónico en el que se desenvuelve es especial, no sometido a límites delimitados sino abierto a cualquier relación que dé lugar a su utilización, Merino Merchán entiende que: *“existen tres formas de finalización del proceso arbitral: el laudo de equidad (que podríamos entender basado en el leal saber y entender del árbitro), el laudo de derecho (basado en normas en sentido estricto) y, por último, la remisión a un arbitraje exterior”*.

Pero, faltan los nuevos conocimientos, para interiorizarlo y allí surge el rol mediador y tratar de pensar como mediadores. No obstante, estamos carentes de modelos identificatorios, por tratarse de una disciplina nueva. Al respecto cito a la Dra. MIRTA SUSANA NUÑEZ <sup>12</sup>

*“Por ende la mediación no era ni es:*

*“La privatización de la justicia.*

*“Una consejería.*

*“Una terapia familiar.*

*“Algo similar al tele - arbitraje.*

<sup>10</sup> Shapiro Martin, *The Globalization of Law*, Int. Source: <http://www.law.indiana.edu/glsj/vol11/shapiro.htm>

<sup>11</sup> Son objeto de estudio en mi otra ponencia dentro de este Congreso e-MARC 2015

<sup>12</sup> Tomado de [www.monografias.com](http://www.monografias.com) – artículo titulado *Identidad del mediador – también publicado en la revista “EL OTRO”* (periódico del ámbito “Psi”). La Dra. Núñez es Mediadora -Abogada- Psicóloga Social y Especialista en Psicología Familiar Sistémica y Mediación Familiar de la Universidad de Buenos Aires.

*“Una actividad de intercesión religiosa.”*

Acudo al diccionario<sup>13</sup> para buscar la definición más común de mediación. Allí se dice que es acción y efecto de mediar. *“Forma de solución pacífica de los conflictos en la que se propone una opción”*. Por ende, se trata de interpretar que el Mediador es el que *“se interpone entre los contendientes, procurando reconciliarlos”*<sup>14</sup>. Al respecto, Silva Silva hace mención a que *“los centros administradores de arbitrajes emplean frecuentemente para dirimir controversias medios que corresponden no a los heterosolucionadores sino a los autocompositivos..., como la mediación, la conciliación o la transacción”*<sup>15</sup>

El método alternativo que propongo analizar y en el que me detengo con mayor precisión es: la Mediación civil-comercial vía on line (o electrónica) como proceso elemental y básico con carácter obligatorio-evaluativo y que evolucionará en los próximos años dentro de los que muchos nombran para el futuro: *La Lex Informática*. En general se emplea antes o durante el proceso arbitral y resulta realmente novedosa su implantación. La misma utiliza a un tercero neutral e independiente y por medio de él se facilita la negociación directa entre las partes para buscarle la solución a un problema, conflicto o desacuerdo. Aquí la característica más importante es que ellas mismas buscan la solución, forjan el acuerdo y resuelven las disputas. Ese Tercero (neutral) desempeña sólo el papel de facilitador del proceso de negociación, guiando a las partes hacia la franca discusión de la controversia y sus posibles soluciones, por lo que no debe el mediador prestar opiniones, ni sugerir la resolución, ni la forma del acuerdo, ni presionar a las partes hacia un acuerdo. Algo importante a lograr es la reparación de las relaciones de las partes, ya que en ocasiones aún sin resolver la disputa se logra una conciliación entre las partes y la estabilización de las relaciones que la controversia interrumpió (esto es algo que quizás otros medios alternos no puedan alcanzar). Por tanto, la sesión de mediación clásica concluye cuando las partes determinan no seguir adelante o cuando hay un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados. Asimismo, existen las Mediaciones anexas a los Litigios que se diferencian de la anterior debido a que típicamente están pendientes ante algún tribunal, o están para emplazarse demandas o reclamos judiciales pidiendo la intervención del sistema jurídico para resolver la disputa. Además, las partes podrán llegar acompañadas por sus abogados y asesores quienes le guiarán en las negociaciones.

La sociedad de la información, y como ejemplo de ella, el comercio electrónico, requiere de instrumentos cuya agilidad coadyuve a fomentar la confianza entre sus sujetos. Mediante el arbitraje, herramienta práctica del derecho dispositivo, las partes someten las cuestiones litigiosas a uno o varios árbitros. Esto resalta porque el medio electrónico en el que se desenvuelve es especial, no sometido a límites delimitados sino abierto a cualquier relación que dé lugar a su utilización, Merino Merchán entiende que: *“existen tres formas de finalización del proceso arbitral: el laudo de equidad (que podríamos entender basado en el leal saber y entender del árbitro), el laudo de derecho (basado en normas en sentido estricto) y, por último, la remisión a un arbitraje exterior”*.

Vemos, pues que aunque estamos carentes de modelos identificatorios, por tratarse de una disciplina nueva, la MEDIACIÓN se está convirtiendo en tema de moda en ámbitos jurídicos y no jurídicos (educativos, comerciales, política internacional...) en muchos países. De verse la cantidad de asociaciones, fundaciones, foros, instituciones, cortes de arbitraje y/o MEDIACIÓN en todo el mundo. En algunos países como los EE.UU., Canadá, o, en un ámbito más nuestro, el caso de Argentina, existe un sistema muy institucionalizado de resolución de conflictos por la vía de la MEDIACIÓN, así como gran número de normas publicadas, artículos, manuales, páginas web, etc.

<sup>13</sup> Visual *Diccionario enciclopédico*, p. 603.

<sup>14</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com) – (artículo op. Cit. 17)

<sup>15</sup> *Arbitraje comercial internacional en México*, 2001, 2da edic., Oxford, p. 8

Asimismo, las estadísticas<sup>16</sup> indican que en aquellos lugares en que los conflictos se están empezando a resolver por MEDIACIÓN<sup>17</sup>, el porcentaje de utilización de esta vía aumenta día a día en detrimento de los que acuden directamente a la controversia judicial.

¿Por qué este auge de los sistemas de MEDIACIÓN? El mundo de hoy necesita, y cada vez más, de personas, de instituciones, de facilidades para buscar la armonía o el acuerdo antes que la guerra o el conflicto. Pero, además, la economía globalizada, que ya sólo busca el beneficio excelente, la excelencia en el arte de ganar más y de ganar antes, necesita instrumentos para evitar el costo (en dinero y en tiempo) que supone el conflicto. Además de estas razones, es obvio que las dilaciones que suponen los procedimientos jurisdiccionales (en algunos países y ciudades como la nuestra se trata de una situación de auténtico colapso) e, incluso a veces, los procesos arbitrales tan costosos, también nos hacen preguntarnos si no valdría la pena probar con otro sistema que ponga fin al conflicto de una forma más rápida y más barata.

Por eso mismo, hablar de MEDIACIÓN es hablar de un arte, no sólo de un trabajo, o de una materia de estudio: el arte de conciliar, propiciar, proponer, facilitar, solucionar, negociar, poner en COMUNICACIÓN a dos partes que no se quieren comunicar, de tratar de evitar que explote formalmente el conflicto que ya está larvado. Desde un punto de vista estrictamente jurídico, la MEDIACIÓN se podría definir (siguiendo la mayoría de la doctrina procesalista española y europea) como la participación, dentro de un conflicto entre dos partes, de una tercera persona neutral que procura facilitar la comunicación de aquéllas con el fin de que lleguen a un acuerdo que resuelva la disputa. Desde una perspectiva más sociológica, el profesor JEAN DE MUNCK<sup>18</sup> dice que *“la MEDIACIÓN es un modo de gestionar los conflictos que se caracteriza por tres rasgos fundamentales:*

- 1. El mediador no es un juez ni un árbitro, sino un simple conciliador sin poder de decisión.*
- 2. La MEDIACIÓN no depende de una ley o norma exterior al conflicto, sino de los valores e intereses de las partes; su norma de referencia es la palabra de las partes.*
- 3. Es un proceso informal, basado en la libre expresión de las partes”.*

La MEDIACIÓN irrumpe con fuerza en todo el mundo como un síntoma de algo que está pasando aquí y ahora: nuestra sociedad está creando un nuevo sistema de relaciones socioeconómicas que no acepta funcionar mediante reglas estáticas de poder jerárquico, autoridad y normas cerradas y homogeneizadas. Por este motivo, es el momento de revisar los conceptos, las ideas y las normas sobre la figura de la MEDIACIÓN pues la mayoría de la doctrina jurídica española y latinoamericana, especialmente los autores procesalistas, han apuntado como rasgos característico esencial que se trata de un Método alternativo y un Sistema de resolución de conflictos, que no suplanta, sino que auxilia a los sistemas tradicionales (jurisdicción ordinaria y arbitraje). De acuerdo con Linda Singer<sup>19</sup>, entre las actividades y características del Mediador, figuran, entre otras, las siguientes: *“...dirige neutralmente la discusión..., ayuda a las partes para que diferencien sus intereses,...trabaja con las partes para identificar soluciones acordes con sus necesidades...sirve como agente realista (auxilia a las partes a ser más realistas acerca de sus opciones)...actúa como agente neutralizador cuando las cosas salen mal”*

---

<sup>16</sup> Ver en Anexos CUADROS con muestras estadísticas del CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA del Tribunal Superior de Justicia del DF (sitio: <http://www.poderjudicialdf.gob.mx/en/PJDF/Estadistica>)

<sup>17</sup> La palabra MEDIACIÓN proviene de MEDIATIO, que significaba en latín arcaico el punto medio, es decir, el punto equidistante entre otros dos; posteriormente, en el latín vulgar llegó a significar interposición, conciliación, intermediación entre posturas opuestas.

<sup>18</sup> Citado por Pérez Pomares, Carlos en su artículo *Perspectivas y Tendencias en Mediación: El Papel del Abogado*, consultado en el sitio Mediate.com (<http://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=386>) publicado en Octubre de 2000.

<sup>19</sup> *Settling disputes. Conflict resolution in business, families and the legal system*, 1990, Westview, Boulder, p. 20 (tomado del libro – *op. Cit.* 23)

Así las cosas ¿Cómo se hace una mediación electrónica? ¿Con qué elementos se tiene que contar? ¿Cómo se determina la cuantía económica de la reclamación? ¿Cómo se da cumplimiento a los principios de la mediación? ¿Cómo se firma digitalmente un acuerdo? ¿Qué habrán de llevar las partes al notario o el mediador como fedatario para que éste eleve el acuerdo a escritura pública? Como se advierte preguntas no faltan y seguramente más van a aparecer a medida que se comience a andar sobre el tema (...Y POR TANTO AQUÍ NO SE AGOTA...)

Veamos la Primera interrogante: un proceso de mediación por medios electrónicos se puede realizar de dos maneras:

- a) Asincrónica: sin coincidencia temporal-espacial de las personas que intervienen en el proceso, vale decir por chat en un foro, por e-mail, etc.
- b) Sincrónica: coincidiendo las personas en un mismo espacio y tiempo en desarrollo del proceso, por ejemplo una videoconferencia, Skype o similares.

La Segunda interrogante: Pues bien parece evidente que las partes (mediador y mediados) han de contar con:

- a) En el modelo asincrónico: Ordenador y conexión a Internet, y
- b) En el modelo sincrónico: Ordenador, conexión a Internet, Webcam, auriculares y micrófono.

Es importante tener en cuenta que en la modalidad sincrónica la conexión a Internet (ancho de banda) debe ser de cierta calidad para permitir realizar una sesión sin cortes.

La Tercera interrogante: Aunque no hay leyes que digan nada respecto a quién o cómo valorar y determinar la cuantía de una reclamación, por lo que en su defecto y toda vez que el proceso de mediación se inicia con la solicitud de mediación entiendo será menester pedir al solicitante que haga esa valoración para determinar si es viable o no una mediación electrónica. Es decir prevalecería la autonomía de la voluntad de los mediados con el interés del mediador en resolverlo.

Cuarta interrogante: Los principios de la mediación vía on line conforme a lo ya estipulado y mencionado arriba en la página 6. Dar cumplimiento a estos principios parece “a priori” lo mismo o igual que en un proceso presencial, sin embargo no olvidemos que aquí hay dos modalidades electrónicas: la a) Asincrónica y b) Sincrónica, y esto introduce algunas consideraciones sustanciales. El mayor problema lo presenta la Confidencialidad

Entonces la pregunta que surge inevitablemente es ¿qué se entiende por **confidencialidad** en marco de una mediación electrónica?:

Hay varios conceptos para delimitarlo, tales que van, uno: desde el que se asocia a la “protección de datos” es decir que se trata de que el mediador “garantice” la protección de la información y datos recogidos durante el proceso de mediación; dos: el concepto se confunde con el “cifrado de las comunicaciones” que va de la mano y suele solventarse trabajando con usuarios y contraseñas y/o bajo protocolos HTTPS (lo que significa que estamos dentro de un servidor seguro y que no hay posibilidad de fuga de información alguna, (Ej: caso de los bancos); y tercero. Por último se asimila al “acceso a la sesión de mediación” o “identidad de las partes”(no olvidemos que si se llega a un acuerdo las partes pueden presentarlo ante un notario para llevarlo a escritura pública).

En general aquí las diferencias entre las modalidades a) Asincrónica y b) Sincrónica son abismales. Retomo un ejemplo<sup>20</sup> de Franco Conforti para reforzarlo: *“Un mediador envía por e-mail a las partes las indicaciones de cómo acceder al sistema de mediación electrónica. Usualmente ese e-mail contiene la dirección de la página Web y/o los datos de usuario y contraseña o coordenadas para*

---

<sup>20</sup> Conforti, Franco; **La mediación electrónica, una oportunidad ahora al alcance de todos, sus claves para que funcione**, publicado en Redaccion - diariojuridico.com - Derecho y Noticias Jurídicas <http://www.diariojuridico.com>, España, agosto 2012

*ingresar a una sesión de mediación electrónica. Pero ¿Cómo sabe el mediador que la persona que ha ingresado al sistema es quien dice ser y que no hay suplantación de identidad?*

*Pues bien, en el modelo – a) Asíncronos (foros de chat, e-mail, etc.) no hay posibilidades pues aunque existiera (hasta donde sé no hay ninguna) una plataforma asíncrona que pueda autenticar a usuarios remotos que tengan en su poder un ID eso no quita que el usuario, una vez autenticado deje el ordenador en manos del usuario B para que este “haga” su papel en la mediación. En el modelo b) Sincrónicos (por videoconferencia) al día de hoy es la única forma de “garantizar” la identidad de las partes, pues es de suponer (aunque sé que no sucede en el 100% de los casos) que ellos (las partes) sí que se conocen y por ello son las partes quienes certifican al mediador la identidad del otro”.*

Otros ejemplos prácticos de disputas que se resuelven vía internet, en distintos lugares del mundo, a modo de ejemplo son:

- Dominios de Internet.
- Propiedad Intelectual.
- Conflictos en la Industria de la Construcción.
- Reclamaciones de contribuyentes al estado.
- Reclamaciones de Consumidores a Tribunales de Consumo.
- Reclamos a compañías de Seguros.
- Casos de disputas laborales.
- Conflictos de consumidores con empresas de consumo masivo.
- Conflictos de pacientes con instituciones de salud.

Quinta interrogante: La firma electrónica es un concepto directamente relacionado con la firma digital, sin embargo, no son lo mismo: Una firma electrónica es aquella que se ha almacenado en un soporte de hardware; mientras que la firma digital se puede almacenar tanto en soportes de hardware como de software. Por tanto, ambas (firma electrónica y digital) son reconocidas y tienen el mismo valor legal que la firma manuscrita. Sugiero, dice Conforti “*que para hacer una mediación, la firma de documentos se puede realizar en modalidad “clickwrap” (la típica ventanilla del tilde a través del cual se aceptan las condiciones en cualquier página Web)*”<sup>21</sup>. Hay portales que ofrecen un servicio de autenticación a través de Certificados de Identidad que tiene un costo relativamente bajo y es bastante simple en el sentido operativo con un mecanismo de encriptación viable.

Por último la Sexta interrogante: Se sugiere a las partes acudir al notario o de lo contrario mejor ante un mediador certificado que ostenta la fe pública (como pasa en México con la certificación dada por el Tribunal) con toda la documentación de la mediación: informe del mediador en relación al cumplimiento de las condiciones legales, técnicas y tecnológicas en que se ha celebrado la mediación, actas de apertura, acuerdo y firma de documentos a través del canal de chat de la sala de mediación. Sin perjuicio de ello se puede optar a (consentimiento mediante) grabar la sesión de mediación (en el modelo sincrónico) para poder, ver y oír a los participantes, de modo tal que sirva de resguardo y certificación de identidad de los participantes y se obtenga así el convenio final.

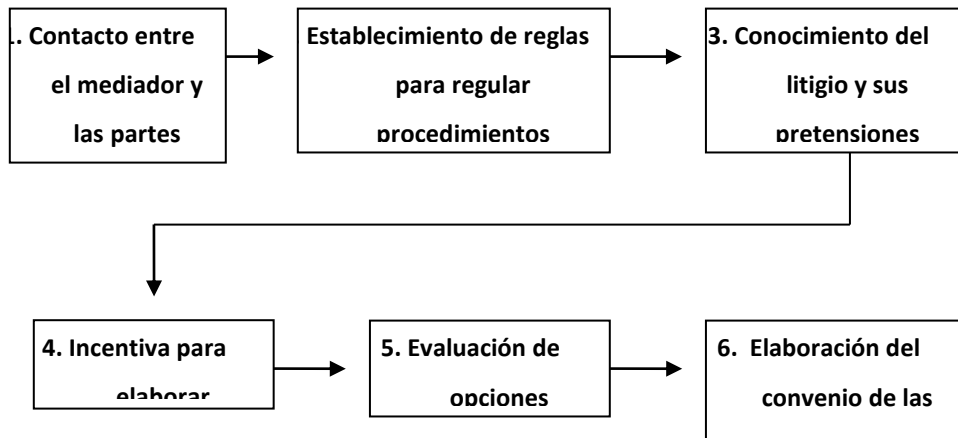
Por otra parte, la negociación asistida es un método más complejo, que también ha tenido un desarrollo importante especialmente en los Estados Unidos, se trata de una negociación entre las partes, sin intervención humana por parte de terceros, en que el sitio ODR pone a disposición de ellas una plataforma de comunicación web, en que se indican los pasos a seguir, se otorga asesoría y las fórmulas tipos para las transacciones<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> Conforti, Franco, *Ibidem*, p. 6

<sup>22</sup> A modo de ejemplo podemos citar que el portal de ventas más grande del mundo E-BAY, ofrece a sus miembros, resolver las diferencias que surgen como resultado de las transacciones cursadas a través su página web, utilizando la empresa de Resolución de Conflictos On Line, llamada Square Trade. Dicha empresa ha manejado en los últimos cinco años,

Al respecto, Silva Silva – *sin ajustarse mucho a la idea anterior* – enuncia los pasos que regulan la técnica de la mediación<sup>23</sup>



Ante la realidad de nuestra sociedad global y que obliga al intercambio de bienes e ideas, hoy habría que agregar el influjo de los medios de comunicación modernos como el Internet, el E-mail, el EDI, el fax, telefax, etc. y que se están incorporando a la cultura jurídica de las diversas naciones a través de la globalización de las normas y costumbres del comercio. Es decir, que en un futuro cercano, los conflictos y las controversias en el comercio transfronterizo se resolverán por medios electrónicos usando peritos expertos actuando como *mediadores* cuyas decisiones serán respetadas por los comerciantes. Esto ahorraría tiempo y recursos, sobre todo financieros, resolviendo la dificultad que exista.

#### IV. CONSIDERACIONES FINALES:

He intentado ser objetivo con el análisis y descripción de la situación, el lector tiene la crítica y es quien tiene afortunadamente la última palabra al respecto, ciertamente he escrito el artículo por el compromiso/obligación moral que sentí dado el hecho de como se ha comenzado a “desvirtuar” el ámbito de la mediación y las situaciones de escepticismo que se dan para el ámbito electrónico algo que para mí es una realidad incontrovertible a pesar de la duda de algunos colegas.

Lo que sí es cierto es que, cada vez más, vivimos mundo en constante y vertiginosa evolución, las nuevas tecnologías y la "superespecialización", exigen juristas expertos y especializados en cada materia. Por ello, propugno, no sólo por la capacitación o especialización de los abogados que se dediquen a ejercer como mediadores, sino el que también se auxilien de los expertos en las materias sobre las que versen los conflictos, como lo hacen los jueces o los árbitros auxiliándose de peritos. Así, ya como mediadores, o como auxiliares del mediador, se debe contar, cuando el caso lo requiera con psicólogos, sociólogos, ingenieros, auditores, expertos informáticos, etc o porque no TRATAR DE SER ELLOS MISMOS PARTE DE LA LABOR MEDIADORA.

Los profesionales en Resolución de Conflictos (léase abogados y otros profesionales), tenemos una excelente oportunidad de desarrollo laboral y profesional en el campo de los Medios alternos por la vía de los On Line Dispute Resolution (ODR), ya que la gestión de conflictos en línea, utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación, entra claramente dentro de nuestra tarea, pues generaríamos soluciones de conflictos para individuos, empresas y gobiernos, en situaciones donde la legislación de cada país, queda superada, por la transnacionalidad de la "Justicia o Acuerdo de la Web", donde los ofertantes y oferentes construyen sus propios mecanismos para resolver controversias, siendo en estos casos necesaria, la participación de profesionales de distintas

---

más de 1.500.000 (un millón quinientos mil) de casos, referidos por el sitio, cabe destacar que los usuarios de E-Bay sumados a la fecha, constituirían hipotéticamente, el sexto país del mundo en población.

<sup>23</sup> *Ibidem*, p. 11.

disciplinas, ya que los conocimientos necesarios para llevar a cabo los mecanismos de ODR, exceden a una profesión en particular, y son el resultado de un enfoque multi e interdisciplinario.

“Sería bueno un mundo sin abogados...” Puede que esto sea cierto, pero, cuando escucho frases de este tipo (más allá de la molestia aun tratándose de una broma), siempre me pregunto de qué vivirían mis hijos en ese idílico mundo. ¡Por supuesto que los abogados tienen -tenemos- mucho que decir en cuestiones de MEDIACIÓN!. En el fondo, y en la forma, son cuestiones jurídicas las que se dilucidan en toda disputa.

¿Seremos capaces los abogados del siglo XXI de ser los artistas que “retraten y pinten” de verdad los conflictos de hoy? Estoy convencido de que sí. Desde hace muchos siglos, los juristas, y concretamente los abogados, nos hemos dedicado a defender los intereses de personas o instituciones que se encuentran inmersas en una disputa o conflicto. La sociedad ha depositado en nosotros la confianza profesional para la defensa de sus intereses cada vez que surge una controversia formal. Estamos éticamente obligados a dar una respuesta eficaz y profesional a esa demanda social. La MEDIACIÓN es un método antiguo pero, a la vez, nuevo en sus formas, para resolver esas disputas. Además ya se acerca el día en que la MEDIACIÓN se hará, simplemente, a través de internet. Ahí está nuestro reto. ¡Sólo hay que avanzar y afrontarlo con honestidad para alcanzar una ALTERNATIVA de JUSTICIA eficiente y verdadera!

#### V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- AZAR MANSUR Cecilia. *Mediación y Conciliación en México: Vías Alternativas de Resolución de Conflictos*, Porrúa, México 2003.
- CONFORTI, Franco; *La mediación electrónica, una oportunidad ahora al alcance de todos, sus claves para que funcione*, publicado en Redaccion - diariojuridico.com - Derecho y Noticias Jurídicas <http://www.diariojuridico.com>, España, agosto 2012
- CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL-CAM, *Arbitraje y solución alternativa de controversias*, Themis, México 2003.
- DURÁN DÍAZ OSCAR JORGE (*Coordinador*), *Derecho y Medios electrónicos, Temas Selectos*, Porrúa, México, 2012
- ELISAVETSKY Alberto, *Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas a la Resolución de Conflictos*, artículo publicado en el sitio Mediate.Com <http://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=3080>, Junio de 2013.
- GONZÁLEZ MARTÍN N. Y ORTÍZ SALCEDO O (Coordinadores Académicos), PROGRAMA FINAL DEL III DIPLOMADO EN GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.MEDIACIÓN FAMILIAR. ESCUELA DE MEDIADORES, IJJ-UNAM, 2013.
- GÓNZALEZ DE COSSÍO FRANCISCO, *El Arbitraje y la Judicatura*, Porrúa, México, 2007.
- LORENZETTI RICARDO L., *Comercio Electrónico*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2001.
- PÉREZ Pomares, Carlos en su artículo *Perspectivas y Tendencias en Mediación: El Papel del Abogado*, consultado en el sitio Mediate.com (<http://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=386>), publicado en Octubre de 2000.
- RODRÍGUEZ-CANO Alberto B, *Apuntes de Derecho Mercantil*, 2000, Aranzadi Editorial, España (tomado del artículo COMERCIO ELECTRÓNICO Y SUJETOS DEL E-COMMERCE del Diplomado de Derecho UNED Alzira-Valencia)
- SHAPIRO Martin, *The Globalization of Law*, Int. Source: <http://www.law.indiana.edu/glsj/vol11/shapiro.htm>, Agosto 2003.
- SILVA SILVA, Jorge A. *Arbitraje comercial internacional en México*, 2da edic., 2001.
- SUÁRES Marinés, *EL ESPEJO DE LOS MEDIADORES*, 1ra ed, - Buenos Aires, Paidós, 2009.
- Visual Diccionario enciclopédico, 2010.