

LA APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS A LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

Por: **Ulises Montoya Alberti (*)**

SUMARIO. INTRODUCCIÓN. 1. DEFINICIONES. 2.- HISTORIA. 3.- UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS. 4.- PARTES. 5.- CARACTERÍSTICAS Y DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN VIRTUAL. 6.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN. 7.- PROCEDIMIENTO. CONCLUSIONES. NOTAS. BIBLIOGRAFÍA.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la Internet en el campo de las comunicaciones ha dado lugar a su utilización en los medios alternativos de solución de controversias, conocidos como MARCs¹ y en particular de aquellos conflictos derivados de las transacciones del comercio electrónico, la aplicación de estos medios responden al nombre de Solución de Diferencias en Línea (SDEL), llamado en inglés Online Dispute Resolution (ODR).

Por otra parte, el sustento de este medio ha sido posible por el reconocimiento de diversas legislaciones de la validez de los datos transmitidos electrónicamente, así como las consecuencias jurídicas de la declaración de voluntad que se realiza a través de este medio,² a lo que debe añadirse las medidas que permiten garantizar la integridad y autenticidad de los mensajes electrónicos,³ así como sancionar su utilización indebida.⁴

Entre los medios alternativos de solución de controversias se encuentran: la negociación, la mediación y el arbitraje. Estas categorías también están presentes en la Resolución de Controversias a través de los medios electrónicos, las leyes y principios que se aplican en los casos tradicionales le son igualmente válidos, en gran parte o en su totalidad, aunque los procedimientos que se utilizan varían, teniendo en cuenta el entorno, y los instrumentos aplicables. Es así que frente a los medios presenciales o tradicionales surgen los llamados, virtuales, o en línea (on line), dentro de estos medios alternativos en el campo del comercio electrónico ha tenido un particular desarrollo la negociación y la mediación, temas materias del presente trabajo.

Por otra parte el crecimiento del comercio electrónico da lugar a posibles conflictos que pueden recaer en el precio de las mercaderías o

(*) Profesor Principal de Derecho Comercial. Facultad de Derecho y Ciencia Política. UNMSM.



servicios, demora en las entregas, defectos, especificaciones que no corresponden, permitiendo un sistema como el señalado un acceso a una justicia electrónica creando bases de confianza para el desarrollo de este comercio⁵ cuyas transacciones a nivel mundial se consideró que alcanzaría un valor de US \$1 billon en el 2003, según Data Quest Research⁶.

Un factor importante en la aplicación de este medio electrónico de solución de controversias es el desarrollo de la tecnología que viene permitiendo una mayor facilidad en las comunicaciones, como es el correo electrónico, los sitios web, el chat, el mensajero, los video conferencias, etc, a lo que debe añadirse su facilidad de acceso, la rapidez de la resoluciones, la facilidad del almacenaje de la información, así como su bajo costo⁷.

Algunos tipos de controversias son menos probables de ser resueltas que otras, por el procedimiento en línea, así las provenientes del comercio electrónico y en particular los reclamos que conciernen a montos no significativo se adaptan mejor a la SDEL que las que corresponden a disputas familiares.

1.- DEFINICIONES.

Tratándose de un sistema de solución de controversias en línea aplicable principalmente a las operaciones provenientes del comercio electrónico (e-commerce) se debe considerar que se entiende por este último.

El comercio electrónico en un sentido genérico comprende cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial realizada a través de las redes de telecomunicaciones (7) cuya manifestación, es fundamentalmente, negocios jurídicos celebrados a través de computadoras.

Entre la operaciones que pueden realizarse conducidos a través de las redes del sistema informático, se encuentra la compra - venta de bienes o servicios, bien sea que se transen entre

comerciantes, familias, personas, gobiernos y otras organizaciones, públicas o privadas⁸.

La Comisión de la Unión Europea en la Comunicación denominada "Una iniciativa europea en materia de comercio electrónico" (COM.97.157), define al comercio electrónico como: el "desarrollo de actividad comercial y de transacción por vía electrónica y comprende actividades diversas como: la comercialización de bienes y servicios por vía electrónica; la distribución "on line"⁹ de contenido digital, la realización por vía electrónica de operaciones financieras y de bolsa; las obra públicas contratadas por vía electrónica y todo procedimiento de ese tipo celebrado por la Administración Pública". Esta definición es sumamente amplia e incluye: el sector productivo y el distributivo, los bienes materiales y los inmateriales, el sector público y privado, contratos entre empresas y con los consumidores.

En lo que se refiere a la resolución de conflictos en línea es un proceso documentado, que a través de la inclusión de una tercera parte, actuando por solicitud de un primer participante, invita a la contraparte a responder, registrándose la presencia o ausencia de la contraparte en el proceso, dentro de límites fijos de tiempo. Una vez iniciado el proceso, las partes establecen los parámetros dentro de los cuales la posible solución se encuentra. La decisión final es establecida por el mediador en línea, o por el sistema construido para resolver de forma automática las disputas, de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad que ofrece el sistema.

La existencia de estos elementos, que garantizan un trato justo entre las partes y un proceso limpio, es un medio indispensable tanto para las transacciones en línea como las presenciales (offline).

En cuanto a la SDEL igual que en el procedimiento alternativo de resolución de controversias presenciales consiste en una variedad de métodos tales como: la negociación, el arbitraje, la mediación, el mini juicio, que buscan re-



resolver las controversias por medios diferentes al litigio. A diferencia del método tradicional, la SDEL utiliza el Internet como un medio para un compromiso más eficiente de las partes en una controversia no litigiosa, para juntar a las partes en un diálogo en el espacio cibernético que es proporcionado por proveedores de este servicio.

Dentro de estos medios alternativos se encuentra la negociación la que se entiende como la reunión de las partes en busca de una solución, sin la intervención de un tercero, con la finalidad de obtener resultados satisfactorios para ambos, teniendo las partes el completo control del proceso.

En lo que se refiere a la mediación se le define como un sistema de negociación asistida, a través del cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), que actúa como conductor de la sesión, ayudando a las partes a encontrar una solución que les sea satisfactoria.

El mediador ayuda a resolver en forma pacífica diferentes tipos de conflictos, tiene un carácter voluntario cuyo objetivo es el acercamiento entre las personas que presentan una posición controvertida, y conseguir un resultado favorable para ambos, evitando de esta manera recurrir al arbitraje o a los tribunales de justicia, la que no está sujeta a reglas procesales, y el procedimiento es absolutamente informal y flexible. El acuerdo de mediación parte de los propios interesados, protegiendo así los intereses de ambos, se reafirma así la capacidad de la mediación de devolverle el poder a las partes para que sean ellas mismas las protagonistas de la decisión, y no el mediador.

El mediador se comunica con las partes para comprender sus respectivos intereses, perspectivas y soluciones preferidas, y trata de ayudar a cada una de ellas a comprender los intereses y perspectivas de la otra parte, delimita los puntos en conflicto, hace posible que las partes se escuchen, creando una situación propicia, ayuda a

las partes a generar sus propias soluciones para resolver el conflicto¹⁰ y recomienda soluciones si ambas partes están de acuerdo en que lo haga.

En la conciliación, el conciliador igualmente, hace posible que las partes se escuchen, creando una situación a propicia para que las partes puedan conversar; ayuda a las partes en conflicto a buscar una solución consensual, proponiendo fórmulas conciliatorias que las partes pueden rechazar o aceptar.

Sin embargo la terminología en lo que se refiere a la intervención del tercero neutral que colabora con las partes a fin de que lleguen a un acuerdo no es uniforme, en algunos países a los que nosotros conocemos como conciliación se entiende como mediación y es así en gran parte de los países de América Latina¹¹, en los Estados Unidos utilizan el término mediación a lo que nosotros conocemos como conciliación. Por razones prácticas debido a que parte de los trabajos consultados están en idioma inglés se ha preferido utilizar el término mediación en lugar de conciliación.

Estas funciones y actuaciones del mediador en el campo presencial son las mismas en el procedimiento en línea, diferenciándose que esta última se vale de medios electrónicos.

2.- HISTORIA.

La historia de la solución de diferencias en línea puede dividirse en tres periodos principales: antes de 1995, de 1995 a 1999 y después de 1999¹².

1. Antes de 1995

Durante ese periodo, a los conflictos que surgen se le aplican procedimientos de solución de diferencias de manera informal. Hasta 1992, Internet fue un fenómeno fundamentalmente estadounidense, y la actividad comercial en ese marco estaba prohibida en virtud de la política de usos aceptables de la National Science



Foundation de dicho país. Internet era utilizada sobre todo por miembros de las instituciones académicas para enviar correo electrónico y participar en listas de distribución y, en el caso de quienes tenían cierta experiencia técnica, para el intercambio de archivos. Se daban casos de «mensajes insultantes» y violaciones de las normas de «cortesía cibernética» y durante este periodo se produjeron algunos conflictos sonados en relación con personas que participaban en juegos de rol¹⁷. Se utilizaron diversos mecanismos en línea para resolver esos conflictos, pero no había instituciones organizadas dedicadas expresamente a la SDEL. De hecho, el término todavía no se había inventado.

Cuando se eliminó la prohibición de actividades comerciales, comenzaron a aparecer diferencias relacionadas con el comercio. En abril de 1994, por ejemplo, se produjo el primer caso de *spam* (bombardeo publicitario), cuando dos abogados trataron de conseguir clientes que participaran en un fraude de inmigración.

2. De 1995 a 1999

La idea de la SDEL surgió cuando se comprendió que las diferencias se multiplicarían a medida que creciera la diversidad de las actividades en línea. Por ello, los orígenes de la SDEL se remontan a una intuición muy sencilla: cuantas más transacciones haya, más serán los conflictos.

Además, a medida que aparecían nuevas entidades en el ciberespacio, no estaba claro cuál podría o debería ser su responsabilidad jurídica. Por ello, cuando los Proveedores de Servicios de Internet (PSI) comenzaron a ofrecer a los suscriptores conectividad y almacenamiento, se planteó la duda de si los PSI deberían ser responsables de las acciones de los suscriptores. A medida que las compañías comenzaban a explorar las oportunidades comerciales que ofrecía Internet, fue creciendo también el interés por los nombres de dominio. Conforme se acrecentaba el número de registros de esos nombres,

aumentaron también las diferencias entre los propietarios de las marcas comerciales y los titulares de los nombres de dominio. En general, cuanto más se utilizaba Internet para un determinado objetivo, mayor era el número de conflictos.

Durante este periodo, se hizo cada vez más claro que Internet necesitaba algunas instituciones en línea destinadas expresamente a abordar los problemas que estaban surgiendo con frecuencia cada vez mayor. Se diseñaron varios proyectos experimentales, normalmente con sede en centros universitarios y financiados por fundaciones, para ofrecer a las partes en los conflictos conocimientos especializados a distancia.

3. Desde 1999 hasta la actualidad

Los últimos años han sido un periodo de considerable actividad y notables logros para la SDEL. Durante estos años, la SDEL se ha impuesto como proceso necesario en el entorno de las actividades en línea, y ha demostrado capacidades que se pueden utilizar en las diferencias de carácter tradicional surgidas al margen de Internet.

Al comienzo de este periodo, la SDEL se centró fundamentalmente en los conflictos con consumidores resultantes de transacciones de comercio electrónico. Ésta continúa siendo una esfera importante, pero a ella se ha sumado un número creciente de nuevos contextos. Sobre todo, se ha observado con claridad que la SDEL es un recurso que puede utilizarse tanto en los conflictos en línea como en los de carácter más tradicional.

3.- UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.

En la utilización de los medios electrónicos en la solución de controversias se pueden presentar las siguientes situaciones:

- a) El método mixto. Los medios electrónicos constituyen un medio auxiliar a los alternativos de solución de contro-



versias de carácter presencial, tales como el envío de documentos a través de Internet, conversaciones telefónicas, video conferencias, etc, incluyen modalidades nuevas de interacción, donde los encuentros presenciales conocidos como de "cara a cara" se combinan con elementos en línea para crear una interacción nueva, a este método también se les conoce como híbrido.

La utilización de los medios en estos casos representa ciertas ventajas como: a) la reducción de costos, en particular si las partes residen en localidades distintas; b) la facilidad del acceso al proceso a toda hora, lo que se conoce con el nombre de asincronicidad de la intervención; y, c) un mejor control de las emociones debido al espacio de tiempo en la interacción que permite una mayor reflexión.

b) La negociación en línea. La negociación en línea admite dos variantes la negociación automatizada y la negociación asistida.

b.1) En la negociación automatizada, no hay mediador humano, su estructura se basa en un número de reglas de interacción entre clientes y comerciantes o entidades en línea, que determinan si la disputa es solucionable o no.

El procedimiento más simple y esquemático, describe Femenia, es la llamada negociación ciega (blind bidding), por apuestas, donde un algoritmo automático evalúa las propuestas de cada parte y si las dos propuestas se encuentran dentro de un rango determinado, el computador u ordenador calcula mediante un algoritmo matemático la media de las ofertas y el litigio se soluciona mediante una transacción por las sumas resultantes¹⁴. Si las propuestas no se acercan a este rango predefinido, las ofertas se destruyen y ninguno de los dos lados llega a conocer cual fue la propuesta de la contraparte, a las partes se les informan sobre el proceso antes de comenzar, y se comprometen a aceptar el resultado si el objetivo pre-determinado se cumple.

b.2) La negociación asistida, se presenta como una variante de esta negociación automatizada, se presenta como un proceso automático de manejo de reclamos. En estos procesos se ofrece a la parte un cuestionario detallado que incluye la información relativa a su disputa, así como la posibilidad de expresar su frustración con el problema, protegiéndose con un sistema de comunicación que le provee al cliente de: a) un seguimiento al proceso de la resolución; b) una explicación de las reglas que se aplican a su caso; c) una estimación realista de las posibilidades de éxito en el reclamo basada en la casuística de casos similares resueltos anteriormente; y, d) una resolución apelable.

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 formulas tipos para las transacciones¹⁵.

c) Mediación.

En la mediación en línea como en la presencial, participa un tercero, el mediador, intenta acercar a las partes y lograr que acepten una transacción, desarrollándose en el caso de la mediación en línea un foro de discusión electrónico o "chat room" para las reuniones plenarias en que participen ambas partes y el mediador; otro "chat room" para las reuniones (denominada "caucus") entre el mediador y una sola de las partes y un sitio para colocar y conservar los documentos, tales como la exposición de las posiciones respectivas de las partes; la técnica "chat room" no difiere de una conferencia telefónica, simplemente, en lugar de hablar, hay que escribir sobre un teclado.

Como se ha expuesto, la mediación y la negociación son métodos no vinculantes en la medida que no generan una decisión obligatoria, de modo que ambas partes quedan en la libertad de poder reclamar su derecho ante el juez estatal o la justicia ordinaria\ «_ftn5» \o «» .



4.- PARTES.

La contratación comercial electrónica está referida a la compraventa de bienes y a la prestación de servicios en línea que pueden llevarse a efecto tanto entre comerciantes o empresas, o entre comerciantes o empresas y consumidores; a estas relaciones se le conocen en inglés, la primera de ellas como "business to business" (B2B), y la segunda como "business to consumers" (B2C).

Las transacciones B2B representan el valor de los bienes o servicios, usados por los empresarios, instituciones educativas, organizaciones no lucrativas o agencias de gobierno.

En esta categoría se agrupa el comercio electrónico realizado entre empresas, que comprende entre otros: la coordinación entre las operaciones de compra de una empresa y sus proveedores, los planes de logística entre empresas, los distribuidores mayoristas y minoristas, el servicio al cliente, etc., actividades que han determinado su rápido crecimiento.

Así mismo en esta categoría se incluyen las operaciones financieras internacionales, encontrándose entre ellas las que ofrece la banca, como los pagos por el sistema *Swift*, las operaciones de cambio, las operaciones que se efectúan a través de los cajeros automáticos que permite el pago de obligaciones, transferencias, compra de divisas y otras operaciones. Las operaciones del mercado de capitales, que corresponde a las operaciones de compra venta de títulos valores, que se cotizan en la Bolsa de Valores, mediante la orden que el cliente da a los corredores, existiendo entre ellos una relación comercial preestablecida, que se conoce con el nombre de corretaje *en línea*. Los títulos valores electrónicos, los que no se emiten a través de un documento físico sino a través de la certificación de inscripción de la propiedad del título (archivado en forma electrónica), que realizan agentes autorizados especiales, conocidos en nuestro me-

dio como Instituciones de Compensación y Liquidación de Valores¹⁶. Estas transacciones se realizan utilizando circuitos cerrados o privados.

Las transacciones Empresa - Consumidor o Business to Consumers (B2C), constituye la relación que se da entre empresas o comerciantes y los consumidores finales, a través de Internet permitiendo que el productor o comerciante accedan a un número ilimitado de consumidores, de potenciales clientes; y por su parte los clientes pueden acceder a una mayor oferta de bienes y servicios, desde la comodidad de su hogar. Dentro de este grupo algunos incluyen la relación consumidor-consumidor (C2C) o de persona a persona (P2P) que comprende las compras hechas a través de Internet provenientes de subastas, debido a que implican servicios que terceros proporcionan y que permite la interconexión entre las partes consumidoras.

5.- CARACTERÍSTICAS Y DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN VIRTUAL.

En principio las características de la mediación presencial son las aplicables a la mediación virtual como:

- a) Acto voluntario de las partes.
Corresponde a ellos decidir participar o no en el proceso de mediación, así como finalizarlo en cualquier momento, no estando obligadas a llegar a un acuerdo;
- b) Flexibilidad.
Los procesos para la resolución de conflictos permiten a las partes adaptar los aspectos relevantes del proceso a sus necesidades particulares, como disponer los lugares de reunión, el idioma en que se desarrollara el proceso, la reglamentación del procedimiento etc;
- c) La participación de un tercero.
Él que constituye la parte neutral que actuará como mediador;
- d) El acuerdo.
Son las partes las que llegan a un acuerdo que se supone le es satisfactorio;



Ulises Montoya Alberti

e) La confidencialidad.

El mediador y las partes no pueden revelar lo sucedido en las sesiones; salvo con la autorización de las partes.

En lo que concierne a la confidencialidad en el procedimiento en línea constituye un asunto controvertido, para algunos el resultado debería ser materia de publicación. Se arguye que estos resultados proveerán de una mayor transparencia, y ayudará a las partes a tener una más clara expectativa acerca del procedimiento y de su resultado. Aunque habría que distinguir las relaciones B2B (empresa - empresa) de B2C (empresa - consumidor). En el primer caso, las partes a menudo buscan el anonimato y la solución preferida es no publicitar los resultados. En el segundo caso, los consumidores necesitan o merecen la protección publicitaria¹⁷.

Por otra parte si bien puede haber reticencias en la publicación del acuerdo alcanzado por las partes, su publicación sin embargo juega un papel importante en su cumplimiento por el comerciante ya que de no cumplirlo afectará su imagen.

f) Neutralidad e Imparcialidad.

Estos principios se observan que se mantienen en el caso de métodos automatizados, al ofrecerse el mismo procedimiento a ambas partes, de idéntica manera, limitando así la posibilidad de error o favoritismo humano¹⁸. Así mismo las personas responsables del procedimiento se les nombran por un periodo de tiempo determinado y no deberán tener ningún conflicto de intereses aparente o real con ninguna de las partes.

h) Transparencia.

Las partes deberán tener acceso a información sencilla y clara que recoja los datos de las personas que intervienen, así como el funcionamiento y la disponibilidad del procedimiento.

Por otra parte si comparamos la solución de las controversias proveniente del comercio electrónico utilizando los medios electrónicos se añade ciertas características propias

que representan ventajas frente al método tradicional o presencial como:

a) La simplicidad.

Son fácilmente accesibles, lo único que se requiere es la voluntad de las partes y una conexión de Internet.

b) La rapidez.

En las transacciones en línea, se demanda una respuesta igualmente rápida a los problemas encontrados.

c) El bajo costo.

No se requiere trasladarse a un lugar neutral para que tenga lugar la negociación, ya que no se requiere reuniones, ni lugares, ni tiempo, además el costo de ingreso al mundo cibernético no es excesivo. Cuando los costos de los sistemas de resolución de disputas en tiempo y dinero, superan el valor de la disputa, esto significa que los afectados no van a poder encontrar solución accesible a sus disputas.

d) El registro.

El negociador además de atender lo que transcurre dentro de la negociación tiene que llevar un registro de lo que va aconteciendo. En el caso de la negociación en línea el registro es en forma textual, además las partes tiene que ser más específicas en sus comentarios no pudiendo permanecer mucho tiempo en silencio. El registro de las discusiones, permitirá a cada parte apreciar la evolución de las propuestas, así como el acercamiento a un acuerdo satisfactorio.

e) Las partes pueden elegir el momento de participar o responder.

Lo que les permite una mayor flexibilidad para pensar y formular sus necesidades sin presiones, antes de expresarse.

f) Carácter asincrónico.

No se requiere de respuesta inmediata. Existe el tiempo suficiente para explicar en forma detallada las razones para una posición tomada, evitando de esta manera respuestas emocionales, lo que permite a su vez controlar la escalada del conflicto, dando lugar a que pueda haber el tiempo para la conver-



sación reflexiva. Así mismo el tiempo que media con la repuesta permite que se pueda consultar con los expertos, asesores legales u otros, para evaluar las circunstancias del caso y estimar cuales son las salidas más convenientes.

Esta habilidad de pensar asincrónicamente señala Femenia¹⁹ puede ayudar a las partes a desempeñarse mejor durante el proceso. En vez de reaccionar emocionalmente a una propuesta, o escalar un argumento por sorpresa, las partes pueden centrarse en el tema y comunicarse de una manera cortés y eficiente.

g) Atemporal.

Lo cual permite que las partes viviendo en lugares diferentes se comuniquen en su propio tiempo, sin tener que estar disponibles cuando el mediador o la contraparte lo están.

h) Jurisdicción.

La solución de controversias a través de los medios electrónicos puede jugar un papel importante en cerrar la brecha entre la Internet y las leyes existentes. El procedimiento en línea minimiza los problemas jurisdiccionales inherentes a las transacciones en Internet, su costo relativamente bajo puede proporcionar un forum para reclamos de bajo valor monetario que de otra manera no tendrían ningún forum y no podrían ser resueltos.

Hay que tener presente que teniendo el comercio electrónico un alcance mundial ocurre que las partes residen en Estados diferentes, así una persona o empresa que se le demanda en una jurisdicción diferente, puede realizar ciertas acciones a fin de evitar el juicio. Por otra parte, el costo de demandar en un Estado diferente es un factor que determina no hacerlo, y en particular si el monto del reclamo no es significativo.

i) Eficacia.

Ambas partes deberán tener acceso al procedimiento y poder utilizarlo con facilidad, por ejemplo a través de medios electrónicos, independientemente del lugar en que residan.

Entre las *desventajas* de este sistema comparado con el tradicional se mencionan:

- a) La falta de contacto directo, cara a cara, que no permite el acceso visual limitando de esta manera la información verbal y no-verbal, la primera a través del tono de voz y énfasis en la expresiones y la segunda a través de la observación de los gestos. Estas señales indirectas durante los intermedios, generalmente de percepción no verbal pueden jugar un rol importante en el entendimiento de los intereses de las partes. En la mediación, el lenguaje es casi todo lo que los mediadores tienen para trabajar.²⁰ La comunicación en la mediación como en cualquier comunicación esta llena de agudeza, sutileza, y astucia.
- b) Las disputas muy complejas con varias partes encontrarán este proceso inadecuado o muy engorroso de proporcionar la comunicación para todas las partes a su entera satisfacción.
- c) Tratándose de una comunicación textual, hay una mayor espera en las respuestas que en una reunión presencial, cuya consecuencia es la impaciencia, además el texto puede dar lugar a malos entendidos, lo que puede aclararse en forma más rápida y eficiente si las partes están presentes.
- d) Existe un problema oculto, que es el de la diferencia cultural entre las partes, que podría agravarse por intervenciones en línea, que enmascaran este tipo de diferencias.
- e) Los costes de los servicios que prestan estos proveedores de SDEL en ocasiones son desproporcionados para los consumidores, pues exceden incluso del importe de la reclamación, si el monto es pequeño.
- f) El cuestionamiento a la independencia e imparcialidad a los proveedores de servi-



Ulises Montoya Alberti

cios. La independencia e imparcialidad es factor importante para la credibilidad y confianza en el sistema.

Estos aspectos tienen relación con la provisión de los recursos que requiere para su funcionamiento los proveedores de los servicios en línea para la solución de las controversias.

Estos recursos pueden venir de tres fuentes: el pago de los servicios por ambas partes, el pago unilateral por una de las partes, generalmente la empresa o comerciante, y fuentes externas.

En lo que respecta al pago unilateral por una de las partes, puede darse el caso que dicha parte sea miembro de la institución que provee esta clase de servicios, pagando por concepto de membresía una suma periódica. El problema con este modelo es que si la SDEL es voluntaria y el funcionamiento del proveedor de los servicios es financiado por una de las partes, da lugar a dudas respecto a la independencia en su actuación. Este riesgo de parcialidad puede ser disminuido por reglas estrictas de procedimiento, una adecuada selección de neutrales independientes, una transparencia global y la posibilidad de un cuerpo supervisor.

En la financiación por fuentes externas, una tercera parte paga por los ejercicios, ésta tercera parte puede ser una universidad, una institución gubernamental o no gubernamental, incluyendo asociaciones de consumidores.

6.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN.

Para efecto de resolver una controversia hay la necesidad de la comunicación entre las partes, la falta de una comunicación apropiada puede atentar contra el debido proceso y como consecuencia disminuir la confianza en el proceso de resolución de controversias.

En los procedimientos en línea los medios de comunicación a utilizarse dependerán del medio alternativo que se aplicará para resolver la

controversia, así en el caso de la negociación a ciegas (blind bind) un sistema de negociación de recepción automática será suficiente para comunicarse y llevarlo a cabo; tratándose de una negociación asistida estas usualmente son conducidas a través del correo electrónico o de la página web.

En cuanto a la negociación basada en la página web representa ciertas ventajas, señala la UNCTAD, con respecto a los intercambios a través del correo electrónico debido a que el proceso no consiste simplemente en comunicar, sino en lo que podría denominarse una «comunicación enriquecida». El sitio web ofrece un conjunto más estructurado de intercambios entre las partes que el que podría realizarse a través del correo electrónico, contiene formularios que son llenados por las partes, en los cuales se aclara y se destaca que es lo que las divide y cuáles son las soluciones deseadas. Por otro lado, las partes tienen la oportunidad de describir en sus propias palabras qué es lo que les preocupa, los formularios y los resúmenes que reciben reducen inevitablemente la cantidad de texto libre con quejas y peticiones, resultado que parece tener el efecto de mitigar el malestar y la hostilidad entre las partes²¹.

En las transmisiones electrónicas existe la posibilidad de intromisión por parte de terceros en los mensajes que se intercambian, corresponderá a los proveedores de la SDEL tomar las medidas de protección necesarias para reducirlo, lo que además significa que los usuarios tengan que ser informados de los riesgos que corren, así como la posibilidad de reducir estas intromisiones a un mínimo aceptable.

La seguridad del documento electrónico plantea para el usuario que los datos que transmiten no sean usurpados y que no se les suplante.

La usurpación consiste en la intromisión o interceptación por parte de un tercero en la comunicación haciendo un uso indebido de los datos que puede obtener.



Para solucionar esta situación existe la técnica de cifrar mediante una clave los mensajes que se transmiten por la red. De esta manera, quien no tenga la clave no podrá conocer el contenido de los mensajes, aun cuando acceda a la información que pasa por Internet, utilizándose el sistema de la firma electrónica la que está basada en la criptografía.

La utilización de la criptografía permite la seguridad de las transacciones en el comercio electrónico, garantizando la confiabilidad de la información en forma tal que la información transferida sólo será conocida por las partes intervinientes, se resguarda de esta manera la integridad de la transacción, si es alterada por terceros, se conocerá la alteración.

Diversas legislaciones definen lo que se entiende por firma electrónica así, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre las firmas electrónicas²² considera que por firma electrónica se entenderán los datos consignados en forma electrónica en un mensaje de datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante en relación con el mensaje de datos e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos.

El procedimiento de creación de firma electrónica, lo describe Plaza Penades²³, y consiste en extraer un «resumen» (o *hash*, en inglés) del mensaje, cifrar este mensaje con la clave privada del remitente y añadir el resumen cifrado al final del mensaje (como firma del documento). A continuación el mensaje o documento junto con la firma (el resumen cifrado o *hash*) se envían cifrados. El algoritmo que se utiliza para obtener el resumen del mensaje debe cumplir la propiedad de que cualquier modificación del mensaje o documento original, por pequeña que sea, dé lugar a un resumen diferente.

Así cuando el documento llega al destinatario, éste descifra tanto el documento en sí, como el documento que contiene la firma o *hash*. Para

ello, hace dos operaciones: por un lado averigua la clave pública del remitente y descifra con ella el resumen o *hash* que calculó y cifró el remitente. Por otro lado, el destinatario comprueba el resumen del mensaje recibido, repitiendo el procedimiento que utilizó el remitente. Si los dos resúmenes (el del remitente descifrado y el comprobado ahora por el destinatario) coinciden, la firma se considera válida y el destinatario puede estar seguro de la integridad del mensaje pues si el mensaje hubiera sido alterado a su paso por la red, el resumen comprobado por el destinatario no coincidiría con el original del remitente.

A la firma electrónica se le asigna igual eficacia jurídica que la firma manuscrita. Para la consecución de este objetivo es requisito indispensable la intervención en el proceso de las terceras partes de confianza²⁴ o prestadores de servicios de certificación. La firma electrónica entendida como un bloque de caracteres que acompaña a un documento o fichero acredita quién es su autor (*Autenticación*) y que no ha existido ninguna manipulación posterior de los datos (*Integridad*). Al utilizar su autor su propia clave secreta a la que sólo él tiene acceso, no podrá después negar su autoría (*No Repudio*).

Por otra parte es de importancia consignar la fecha del documento, ya que a partir de ese momento, a menos que se establezca lo contrario, se inician consecuencias jurídicas, ocurriendo lo mismo en el caso del documento electrónico, sin embargo se presenta la situación que la fecha que señalan los ordenadores, puede ser fácilmente modificada.

Para superar esta posibilidad se recurre al método del "time-stamping", que implica la participación de un tercero en el proceso de contratación el que determina el momento en que las declaraciones de voluntad se han emitido o recibido. En la práctica el sistema de "time-stamping" supone el envío por medios electrónicos a dicho tercero del documento (o de un resumen o "finger print"²⁵ del mismo a través del uso de la denominada función *hash*), a fin



de que se fije la fecha y hora de la emisión o recepción de la declaración de voluntad.

La utilización del *Servicio Digital de Sellado de Tiempo (Digital Time Stamping Services)* garantizará la inclusión de la fecha, hora e integridad del escrito presentado. Con las operaciones de sellado temporal se congela el estado de cualquier objeto digital en un instante de tiempo, probando así que el documento, en ese preciso estado, ya existía y que no ha podido ser modificado hasta el presente en el que se verifica la validez del sello.

Un servicio digital de sellado de tiempo debe, además de poseer una identidad digital irrefutable, tomar sus referencias del tiempo a partir de una fuente segura y convenientemente protegida. Dado que el tiempo es una magnitud de unidades arbitrarias, la seguridad debe entenderse como la coincidencia de la fuente de tiempos con una escala suficientemente global como para que sea útil y digna de confianza dentro de la red telemática para la que ofrece el servicio²⁶. Otro aspecto que tiene relación con los riesgos y seguridades en este sistema es el referente a la protección de la información almacenada por los proveedores que prestan servicios de SDEL, que comprende la protección del sistema de almacenamiento, que incluye los records individuales, con los riesgos de intromisión, de infección por virus y destrucción de los datos almacenados en el disco.

Estos lugares de almacenamiento dentro del sistema pueden ser protegido por llamados cortafuegos ("firewalls") protegiendo directamente el sistema de almacenamiento e indirectamente los archivos individuales²⁷.

Cuando la información es comunicada a través de la página web en lugar que por e mail se usan diferentes medios de protección. Así cuando un formato de aceptación se distribuye directamente a través de la página web, se requiere un mecanismo de protección especial²⁸. Entre estos mecanismos se encuentra *The Hypertext*

Transfer Protocol (HTTP) el que ha tenido una aceptación general en la trasmisión de las transacciones de los protocolos en línea²⁹.

7.- PROCEDIMIENTO.

En cuanto al procedimiento de la mediación en línea sigue, en general, las pautas de la mediación presencial.

La mediación en línea, empieza con el registro de la demanda en el proveedor de los servicios en línea, el que utiliza la información para contactar con la parte demandada, invitándolo a participar en este mecanismo de solución de controversias, si este acepta la invitación, llenará un registro de respuesta al reclamo del demandante.

Los servicios que pueden ofrecer estos proveedores toman diferentes aproximaciones, algunos han desarrollado su propio software que permite a las partes vincularse en la negociación que corresponde a sumas de dinero sin la participación de un negociador o mediador. Otros proporcionan servicios que se acercan más a la mediación tradicional, como la utilización del correo electrónico y sitios web interactivo. Algunos emplean la combinación de ambos métodos.

Como primer paso se organiza una sesión de apertura conjunta con la concurrencia del mediador, y las partes, sin cuya asistencia, en sentido virtual en el caso de ser en línea, no puede la sesión llevarse a efecto, y la participación de ser el caso de los asesores, abogados, y expertos.

Durante esta sesión las partes presentan sus puntos de vista sobre los hechos y el derecho y el mediador sumaria los asuntos materia de controversias. A continuación viene una serie de sesiones privadas, conocidas como caucuses, en el cual el mediador secuencialmente, conversa en privado con cada una de las partes, con la finalidad de tener un mejor conocimiento de sus



pretensiones, las que generalmente se intercalan con las reuniones conjuntas, al final se realiza una sesión de cierre en la cual las partes se reúnen, en caso de llegarse a un acuerdo, para verificar los términos de éste.

En la mediación en línea corresponde a los proveedores de servicios proveer de medios de comunicaciones comunes, así como las facilidades para las comunicaciones privadas para que el mediador pueda sostenerla con cada parte.

Un proceso de resolución de conflictos en línea es un proceso documentado, que a través de la inclusión de una tercera parte, actuando por solicitud de un primer participante, invita a la contraparte a responder, registrándose la presencia o ausencia de la contraparte en el proceso, dentro de límites fijos de tiempo.

Es importante señalar que en los métodos de negociación automatizados, (negociación a ciegas) se considera que la neutralidad e imparcialidad están preservadas al ofrecer el procedimiento a ambas partes de idéntica manera, limitando así la posibilidad de error o favoritismo humano. En este proceso una vez iniciado, las partes establecen los parámetros dentro de los cuales se encuentra la solución posible. La decisión final es establecida por el sistema construido para resolver de forma automática las disputas, de acuerdo a los parámetros establecidos por el comerciante que ofrece el sistema.

La utilización de los servicios que proporcionan las entidades para la realización del procedimiento en línea esta sujeto a un pago, lo que por lo general son menores a los procedimientos tradicionales. Aunque no hay una estructura de costos definida, lo usual es el pago por concepto de registro, así como un pago al llegarse a un arreglo, algunos proveedores prescinden de uno de estos. Otros proveedores de estos servicios han desarrollado una escala de costos administrativos que dependen del monto de la controversia, aunque también existe la posibilidad que sea pagado por una de las partes, aspecto que se ha mencionado al tratar de la independencia e imparcialidad de los proveedores.

CONCLUSIONES.

1. Se define al comercio electrónico como: el "desarrollo de actividad comercial y de transacción por vía electrónica y comprende actividades diversas como: la comercialización de bienes y servicios por vía electrónica; la distribución "on line" de contenido digital, la realización por vía electrónica de operaciones financieras y de bolsa; las obra públicas contratadas por vía electrónica y todo procedimiento de ese tipo celebrado por la Administración Pública.

2. En la utilización de los medios electrónicos en la solución de controversias se pueden presentar: el método mixto, la negociación en línea (automatizada y asistida), y la mediación.

3. La contratación comercial electrónica está referida a la compraventa de bienes y a la prestación de servicios en línea que pueden llevarse a efecto tanto entre comerciantes o empresas, o entre comerciantes o empresas y consumidores; a estas relaciones se le conocen en inglés, la primera de ellas como "business to business" (B2B), y la segunda como "business to consumers" (B2C).

4. Las características de la mediación presencial son las aplicables a la mediación virtual como: acto voluntario de las partes, flexibilidad, la participación de un tercero, el acuerdo, la confidencialidad, la neutralidad e imparcialidad y la transparencia.

5. En las transmisiones electrónicas existe la posibilidad de intromisión por parte de terceros en los mensajes que se intercambian, corresponderá a los proveedores de la SDEL tomar las medidas de protección necesarias para reducirlo.

6. Un proceso de resolución de conflictos en línea es un proceso documentado, que a través de la inclusión de una tercera parte, actuando por solicitud de un primer participante, invita a la contraparte a responder, registrándose la presencia o ausencia de la contraparte en el proceso, dentro de límites fijos de tiempo.



7. La utilización de los servicios que proporcionan las entidades para la realización del procedimiento en línea esta sujeto a un pago, lo que por lo general son menores a los procedimientos tradicionales.

NOTAS

- 1 En inglés se les conoce con el nombre de *Alternative Dispute Resolution* y responden a las siglas ADR.
- 2 En nuestra legislación la Ley N° 27291 modifica los artículos 141° y adiciona el artículo 141°-A del Código Civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de la voluntad y la utilización de la firma electrónica.
- 3 Ley N° 27269.- Ley de Firmas y Certificados Digitales.26/05/2000.
- 4 La Ley N° 26612 publicada el 17 de Julio de 2000 incorpora al al Título V – Delitos contra el Patrimonio – del Código Penal el Capítulo X que se refiere a los Delitos informáticos que comprende el: Art. 207-A, Ingreso indebido a base de datos, Art. 207 B, Daño a base de datos, Art. 207-C, circunstancias agravantes.
- 5 “Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems.” V. Bonnet, K. Boudaoud, J.Harms. Centre Universitaire Informatique. University of Geneva, Suiza. pág. 1 (un millón de millones).
- 6 “Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems”. Ob. cit. Pág.1.
- 7 Puigserver Asor, Carlos.-“La firma digital y las autoridades de certificación: Regulación e interacción en el proceso español tras la regulación del comercio electrónico”. Revista de Derecho Comercial y de las Obligaciones- N° 197. Marzo de 2002. Ed. Lexis Nexis. Buenos Aires. Pág.134.
- 8 Addressing Dispute in Electronic Commerce. Final report and Recommendations of: The American Bar Association’s Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution. 2002 American Bar Association. pág. 11
- 9 Un contrato “online” corresponde a aquel que se crea de forma completa o en parte a través de medios telemáticos, es decir por redes de comunicaciones y su realización generalmente, es a través de mails, o desde la pagina web.
- 10 Peña González Oscar.- “Conciliación Extrajudicial. Teoría y Práctica”. Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas y Conciliación.-APECC- 2001. pág.117.
- 11 En otros países para no existir un acuerdo, así en

Argentina cuando se la utiliza en conflictos civiles o comerciales es comúnmente denominada “mediación” (así se menciona inclusive en la ley 24.573) pero se ha preferido el término “conciliación” cuando se trata de conflictos labores (tal es la denominación utilizada por la ley 24.635). Roque J. Caivano, Marcelo Gobbi, Roberto E. Padilla. “Negociación y Mediación”. Ed. Ad-Hoc.1997. Buenos Aires. pág. 48.

- 12 “Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003”. Preparado por la Secretaria de la UNCTA.- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - 2003, del que se tomado la historia. págs. 203 y sgts.
- 13 A finales de los años 60 del siglo XX se desarrolló en Estados Unidos un nuevo concepto de juego. En este juego no había ni fichas, ni tablero, ni siquiera unas reglas estrictas; tan sólo se basaba en la interpretación, en el diálogo, la imaginación y en el sentido de aventura. Este concepto de juego fue tomando forma y, a mediados de los años 70 fue publicado en *Dungeons & Dragons*, que como curiosidad, fue publicado de la mano de sus autores porque ninguna editorial confiaba en que se vendiera. Descrito de manera breve, los juegos de rol son la versión adulta de los *juegos de imaginación* que juegan los niños, como «Policías y ladrones», «Mamá y papá» e «Indios y vaqueros», en los juegos de rol cada jugador interpreta un personaje ficticio, con una serie de características propias que le definen. A esta nueva modalidad de jugar se la llamó «Juegos de rol». En una partida de Rol son los jugadores los que van creando el relato según van ocurriendo las cosas. http://es.wikipedia.org/wiki/Juegos_de_rol
- 14 Femenia, Nora.- “ Sistemas online de resolución de conflictos”. www.camsantiago.com pág.4
- 15 Figueroa Valdés, Juan Eduardo.- “El arbitraje online en el comercio internacional”. Comité XVIII. Derecho Arbitral Internacional. XI. Conferencia de la Federación Interamericana de Abogados. www.camsantiago.com. pág.2
- 16 Aspecto que nuestra legislación trata en el Decreto Legislativo N° 861 – Ley del Mercado de Valores - la Ley N° 27287 - Ley de Títulos Valores -; y la Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades -.
- 17 “Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems. Pág.5.
- 18 “Sistemas Online de Resolución de Conflictos”. Fémia, Nora. Pág.2.
- 19 Femenia, Nora. Ob.cit. Pág. 5
- 20 Haynes, J.- “Metaphors and Mediation”. Mediate.com, <http://mediate.com/articles/metaphor3.cfm>



- 21 Informe sobre el comercio Electrónico y Desarrollo 2003. Preparado por la Secretaría de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio Electrónico - UNCTAD - , pág. 206.
- 22 La Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) sobre las firmas electrónicas fue aprobada el 5 de julio de 2001 en el 34º periodo de sesiones: Documentos Oficiales de la Asamblea General, quincuagésimo sexto periodo de sesiones. Suplemento N° 17, A/56/17, Anexo II.
- 23 Plaza Penadés, Javier.- "La firma electrónica y su regulación en el Derecho Español".En Comercio electrónico. Tomo 3. Dirección: Ricardo Luis Lorenzetti y Carlos Alberto Soto Coahuila. Ed. Ara. Perú y Themis. Colombia. 2003. p. 583.
- 24 A los que se conoce en inglés con el nombre de Thrusted Third Parties (TTP).
- 25 La técnica de "finger print" (introducida por Wagner en 1983) consisten en el uso de marcas que no sólo identifican al propietario del contenido, sino también al comprador, de forma que se personalice cada copia controlando la libre distribución. Esta técnica se basa en la inserción imperceptible de datos, (marcas) siendo la información que se inserta diferente en cada copia con el fin de poder relacionar cada una de ellas con el receptor correspondiente e identificar si procede al responsable de una distribución fraudulenta.
- 26 Cuando se habla de fuente segura —la referencia mas conveniente es la llamada "Escala Universal de tiempo o escala UTC"— y cuando se habla de una fuente de tiempos protegida es decir que de ella dependen innumerables sistemas que nada tienen que ver entre si —el ejemplo mas claro es el Sistema de Posicionamiento Global o GPS que utiliza los satélites , pero existen otras fuentes de tiempo alternativas que proporcionan el tiempo UTC con precisión superior a la milésima de segundo.
- 27 La palabra cortafuegos se refiere al impedimento para que se extienda el fuego, así en el campo, consistente en una franja de terreno sin vegetación.
Al cortafuegos (Firewall) se le define desde el punto de vista informático como el: "Dispositivo que se coloca entre una red local e Internet y cuyo objetivo es asegurar que todas las comunicaciones entre los usuarios de dicha red e Internet se realicen conforme a las normas de seguridad de la organización que lo instala". "Glosario básico inglés-español para usuarios de Internet 4ª edición Con vocabulario español-inglés". Edición digital disponible en <http://www.ati.es/novatica/glointv2.html> Autor: Rafael Fernández Calvo. rfoalvo@ati.es
- 28 "Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems". V. Bonnet, K.

Boudaoud, J.Harms. Centre Universitaire Informatique. University of Geneve. Switzerland. Pág. 16.

- 29 El protocolo de transferencia de hipertexto (*HTTP: HyperText Transfer Protocol*) es el 'o «Protocolo» protocolo usado en cada transacción de la Web ('o «WWW» WWW). El hipertexto es el contenido de las páginas web, y el protocolo de transferencia es el sistema mediante el cual se envían las peticiones de acceder a una página web, y la respuesta de esa web, remitiendo la información que se verá en pantalla. También sirve el protocolo para enviar información adicional en ambos sentidos, como formularios con mensajes y otros similares.

HTTP es un protocolo sin estado, es decir, que no guarda ninguna información sobre conexiones anteriores. Al finalizar la transacción todos los datos se pierden. Por esto se popularizaron las 'o "Cookie" cookies, que son pequeños ficheros guardados en el propio ordenador que puede leer un sitio web al establecer conexión con él, y de esta forma reconocer a un visitante que ya estuvo en ese sitio anteriormente. Gracias a esta identificación, el sitio web puede almacenar gran número de información sobre cada visitante, ofreciéndole así un mejor servicio.

HTTP dispone de una variante cifrada mediante 'o "SSL" SSL llamada 'o "HTTPS" HTTPS, que es la versión segura del protocolo 'o "HTTP" HTTP. El sistema HTTPS utiliza un cifrado basado en las Secure Socket Layers ('o "SSL" SSL) para crear un canal cifrado (cuyo nivel de cifrado depende del servidor remoto y del navegador utilizado por el cliente) más apropiado para el tráfico de información sensible que el protocolo HTTP. Obtenido de "<http://es.wikipedia.org/wiki/HTTP>"

BIBLIOGRAFIA.-

- American Bar Association Addressing Dispute in Electronic Commerce. inal report and Recommendations of: The American Bar Association 2002.
- Bonnet, K.V. Electronic communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems. Femenia Nora. Sistemas Online de resolución de conflictos WWW.camsantiago.com, pág. 4
- Fegueroa Valdez, Juan Eduardo. El arbitraje on line en el comercio internacional Comite XVIII.WWW.Camsantiago.com pág 2.
- Peña González Oscar . Conciliación Extrajudicial. Teoría y Práctica.- Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas y Conciliación. APECC-2001. Plaza Penadés Javier.- La irma Electronica y su regulación en el Derecho Español. Editorial Ara. 2003; Pág. 583



UNCTAD. Informe sobre comercio Electrónico y Desarrollo 2003. Preparado por la Secretaria de la conerencia de las Naciones Unidas sobre Comercio Electrónico.

Roque J. Caivano y otros. Negociación y Mediación. Ed - Hoc. 1997. Buenos Aires.

Informe sobre el comercio electrónico y desarrollo 2003. Preparado por la secretaria de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio Electrónico - UNCTAD.

La ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Merantil Internacional (CNUDMI) sobre las firmas electrónicas. Aprobado el 5 de julio del 2001 en el 34º periodo de sesiones; Documentos Oficiales de la Asamblea General, quincuagésimo sexto periodo de sesiones. Suplemento N° 17, A/56/17, Anexo II.

P laza Penales, Javier. La Firma Electrónica y su regulación en el Derecho Español. En comercio electrónico. Tomo 3. Dirección: Ricardo Luis Lorenzetti y Carlos Alberto Soto Coahuila. Ed. Ara. Perú y Themis. Colombia. 2003.

Haynes, J. Metaphors and Mediation. Mediate.com, <http://mediate.com/articles/metaphor3.cfm>.

Glosario básico inglés - español para usuarios de internet. Cuarta Edición. <http://www.ati.es/novatica/glointv2.html>. Autor: Rafael fernández Calvo.

Electronic Communication Issus Related to Online Dispute Resolution Systems. V. Bonnet, K. Boudaud, J. Harms. CentreUniversitaire Informatique. University of Genove. Switzerland.