

Dossier «Mediación sectorial y digitalización»

ARTÍCULO

Análisis crítico del procedimiento simplificado de mediación en línea para reclamaciones de cantidad de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil

Aura Esther Vilalta

Profesora agradada de Derecho Civil (UOC)

Fecha de presentación: febrero de 2017

Fecha de aceptación: mayo de 2017

Fecha de publicación: septiembre de 2017

Resumen

Una de las cuestiones esenciales que intenta paliar la introducción de la mediación en línea en España es el grave problema de las dilaciones indebidas en los procesos. La Ley española 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles recoge algunas previsiones relativas a las actuaciones por medios electrónicos que engarzan con el artículo n.º 9 de la Directiva 2008/52/CE de mediación civil y mercantil, en virtud de la cual los Estados miembros fomentarán, por los medios que consideren oportunos, el acceso del público en general, en particular vía internet a la información sobre la forma de ponerse en contacto con mediadores y organismos que presten servicios de mediación. La norma solo impone dos exigencias al uso de la tecnología: garantizar la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la propia Ley. La electronificación¹ de los procedimientos es la idea central, de modo que las partes puedan disponer del proceso en cualquier momento y decidir de mutuo acuerdo transformar un procedimiento presencial en uno electrónico y a la inversa. La Ley prevé

1. Véase sobre los orígenes de la digitalización, Katsh y Rifkin (2001). Acerca de la digitalización de los procedimientos de mediación en general, véase Vilalta (2012, pág. 279 y sig.). En mediación internacional, véase Madrid Parra (2013, págs. 7-20), Marqués Cebola (2013) y Macho Gómez (2013). Asimismo, sobre la electronificación en España, véase Vázquez De Castro y Fernández Canales (2012, págs. 1451-1480), García Cubero (2013, págs. 349-365), Pérez Gurrea (2013, págs. 194-223), Ramón Fernández, (2014), Talavera Hernández (2015), Valbuena Gutiérrez (2013, págs. 761-770), Vázquez de Castro y Alzate Sáez De Heredia (2014).

un procedimiento simplificado que obtiene desarrollo a través del RD 980/2013, de 13 de diciembre. Cabe distinguir, en consecuencia, dos distintos procedimientos de mediación: el tradicional –que puede desarrollarse de manera presencial o en línea– y el procedimiento simplificado electrónico para determinadas reclamaciones de cantidad, cuando las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho y no exceda de 600 euros. Algunos cambios de orientación por la vía del desarrollo reglamentario resultan de discutible legalidad, como se verá.

Palabras clave

mediación en línea, ADR, ODR, civil, mercantil, electrificación

Tema

Derecho civil, derecho procesal, mediación

Critical analysis of a simplified online mediation procedure for small claims (Spanish Law 5/2012, on civil and commercial mediation)

Abstract

One of the essential issues that the introduction of online mediation in Spain attempts to alleviate is the serious problem of undue delays in the processes. Spanish Law 5/2012, on Mediation in Civil and Commercial Matters, contains some provisions relating to the electronic actions linked to Article No. 9 of Directive 2008/52/EC on civil and commercial mediation, under which Member States shall encourage, by any means which they consider appropriate, the availability to the general public, and on the Internet in particular, of information on how to contact mediators and organisations providing mediation services. The rule only imposes two requirements on the use of technology: to guarantee the identity of the participants and to respect the principles of mediation provided for in the Law. The electrification of procedures is the central idea, so that the parties can dispose of the process at any time and decide by mutual agreement to transform a face-to-face procedure into an electronic one and vice versa. The Law provides for a simplified procedure developed through RD 980/2013, of December 13. Two different mediation procedures can therefore be distinguished: the traditional –which can be conducted in person or online– and the simplified electronic procedure for certain claims for payment, where the claims of the parties do not relate to arguments of confrontation and do not exceed 600 euros. As will be seen, some changes in focus through regulatory developments are legally arguable.

Keywords

online mediation, ADR, ODR, civil, commercial, electrification

Topic

civil Law, procedural Law, mediation

Introducción

El modelo de mediación que regula la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil (en adelante, LMCM) se fundamenta en la voluntariedad y libre decisión de las partes, en el respeto de su autonomía de la voluntad, en la flexibilidad y en la deslegalización entendida como la pérdida del papel central de la ley en beneficio de un principio dispositivo que rige también en las relaciones que son objeto de conflicto. Este modelo contempla asimismo la mediación electrónica, susceptible de eliminar barreras de tiempo, espacio y acceso al permitir que, desde el inicio hasta su conclusión, pueda materializarse en línea.

La no necesidad de simultaneidad de las conversaciones permite que la mediación pueda efectuarse sin que las barreras físicas o temporales la impidan, de lo que se desprende que la «inmediatez» no es principio rector. La simultaneidad no resulta esencial en una mediación, y no pareciera razonable poner obstáculos al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo de mediaciones asíncronas, tanto más cuanto esta favorece en ocasiones el acercamiento y elimina las barreras físicas y temporales que puedan haber entre las partes en conflicto. Lo que responde a la actualidad de los tiempos, dado que la mayor parte de los proveedores de servicios ODR que operan en el mercado ofrecen plataformas donde la mediación se desenvuelve de manera asíncrona, las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana (24/7).

La electrificación de los procedimientos es la idea central del artículo 24 de la LMCM, de modo que las partes puedan disponer del proceso en cualquier momento y decidir de mutuo acuerdo transformar un procedimiento presencial en uno electrónico y a la inversa. De conformidad con ella, en consecuencia, basta con que se cumplan estas dos exigencias -garantía de identidad de los intervinientes y respeto de los principios- para que se considere válida la mediación llevada a cabo por medios electrónicos. De lo que se deriva, junto con el *desideratum* de la Directiva 2008/52/CE,² que no cabe establecer luego reglamentariamente exigencias adicionales para la utilización de medios

electrónicos en la mediación civil y mercantil en general, más allá de las que acabamos de señalar.

La Disposición final 7.^a permite al Gobierno promover la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un procedimiento simplificado en línea, como se verá.

1. Los medios electrónicos como modalidad «preferente» para las reclamaciones de cantidad no superiores a 600 euros

El artículo 24 LMCM refiere exclusivamente a la modalidad electrónica en reclamaciones de cantidad para disponer que, cuando estas sean por cantidad no superior a 600 euros, la modalidad preferente será la electrónica.³ A pesar de la incierta, por confusa, configuración del actual articulado en orden a la «preferencia» que establece, a la idea fundamental de radicar esta modalidad entre las reclamaciones de orden económico no puede negársele su acierto, dado que estas no suelen encerrar controversias jurídicas de gran calado y existe una imperiosa necesidad de dar salida a este tipo de controversias. Hubiera sido deseable una disposición de mayor calado que implantara la mediación en línea con carácter imperativo para tales cuantías, como contemplaba el Anteproyecto de ley, sin ceder a algunas objeciones que presentaban poca consistencia.

Aunque el precepto contenido en el artículo 24 LMCM se refiere expresamente a las reclamaciones de cantidad, parece que de ello no cabe derivar que la mediación electrónica deba contraerse a estas. En efecto, el alcance de la mediación por medios electrónicos es el que expresa el artículo 2 de la LMCM, esto es, toda controversia en asuntos civiles y mercantiles, incluidos los transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable. De hecho, la Directiva comunitaria 2008/52/CE de mediación de cuya trasposición deriva la Ley y el Reglamento subraya que la misma no debe

2. Su considerando noveno expresa que no debe impedirse de modo alguno la utilización de las nuevas tecnologías de comunicaciones en los procedimientos de mediación.
3. También el Anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles del Ministerio de Justicia de 19 de febrero de 2010 contemplaba esta previsión, si bien con carácter imperativo para cuantías que no excedieran de 300 euros.

impedir en modo alguno la utilización de las nuevas tecnologías de comunicaciones en procedimientos de mediación.

Quedan excluidas del ámbito de la LMCM la mediación penal, con las administraciones públicas, la mediación laboral y, sorprendentemente, añade, en materia de consumo.⁴ Si bien, recuerda la exposición de motivos, «las exclusiones previstas en la presente norma no lo son para limitar la mediación en los ámbitos a que se refieren sino para reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes». Sobre esta concreta cuestión, a nuestro juicio, no cabe defender que las previsiones de la LMCM no resulten aplicables a la mediación en consumo⁵ en la medida que resulte necesario, toda vez que, el legislador, ante un texto -la Directiva 2008/52/CE- cuya redacción no le resultó muy claro, erró en la interpretación del mismo limitando así su alcance sin percatarse de que, con ello, generaba asimismo un vacío normativo de consecuencias indeseadas. Y en este sentido, la propia Ley, en su preámbulo, informa de que las exclusiones previstas en la norma no lo son para limitar la mediación en los ámbitos a que se refieren sino para preservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes, inadvirtiéndose que en materia de consumo no se contaba en el ámbito estatal con procedimiento de mediación alguno. Vacío normativo que por el principio de completud del ordenamiento jurídico bien hubiera podido

ser cubierto en su momento recurriendo a la analogía *legis*.⁶ Entenderlo de otro modo hubiera implicado privar precisamente a los consumidores de las garantías procesales que pretendía preservar a toda costa la Directiva comunitaria 2008/52/CE con carácter uniforme. Si la señalada Directiva, como señala su preámbulo, es un instrumento de mínimos cuya finalidad es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior y establecer una legislación marco que aborde, en particular, los aspectos fundamentales del procedimiento civil, parece difícil sostener que, tratándose de un instrumento que obliga a que su contenido se aplique a todos los litigios transfronterizos en los asuntos civiles y mercantiles sin exclusión del consumo, esta no deba ser traspuesta al ordenamiento jurídico español con la misma amplitud, al menos por lo que hace a las controversias de consumo transfronterizas.⁷ Los Estados miembros quedaron obligados por razón de dicha Directiva a poner en vigor las disposiciones legales necesarias para dar cumplimiento a su contenido antes del 21 de mayo de 2011. Sucede hoy sin embargo que, habiendo sido promulgada en el año 2013 una Directiva ADR de consumo reguladora de los procedimientos alternativos de resolución -entre los que se encuentra la mediación-⁸ y contando, en consecuencia, con un cuadro normativo regulador específico que debe ser traspuesto al ordenamiento jurídico español,⁹ ha quedado -al menos formalmente- cubierto el vacío normativo en la medida

4. La Comisión Europea clarificó este aspecto en el año 2010, señalando que el considerando (11) está relacionado con el artículo 3 a) de la Directiva y los procedimientos de carácter cuasi jurisdiccional no deben ser considerados mediación. En el año 2013, el artículo 3.2 de la Directiva RAL confirma este aspecto. Véase, posteriormente, en 2016, el Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, de 26 de agosto de 2016. Documento COM (2016) 542 final. Y también el documento del Parlamento Europeo titulado «The Implementation of the Mediation Directive 29 November 2016», que recoge la investigación requerida por el Comité de Asuntos Jurídicos del Parlamento Europeo. Esta cuestión ha estado ampliamente analizada por los académicos. Véase al respecto, Esteban de la Rosa (2011, pág. 16) y Cortés Diéguez (2015, pág. 22).
5. Cuestión apuntada asimismo en Vilalta (2014). Con las dificultades que supone a nivel doctrinal. Se trataría en este caso de una laguna subjetiva y axiológica por dejar el legislador -de manera consciente o por error o inadvertencia- sin regulación determinadas materias y por la existencia de norma pero que resulta inadecuada, injusta o aplicación inadmisibles. Véase Fernández Bulté (2005, pág. 227). Aunque bien podría sostenerse que se trata asimismo de una laguna técnica, en la medida que tiene lugar porque con la exclusión estaría remitiendo a un sector del ordenamiento -consumo- en el que no se establece nada al respecto, y cuando la disciplina jurídica de una determinada materia, no obstante estar prevista en el ordenamiento, falta. Véase Iturralde Sesma (1987, pág. 376).
6. Buena prueba del error es que en el informe del Consejo General del Poder Judicial al Anteproyecto de LMCM señala que la exclusión de la mediación de consumo deriva del considerando 11 del preámbulo de la DM. Véase Esteban de la Rosa (2017). Analogía aplicada como instrumento de integración de la norma que completa la operación legislativa.
7. En sentido distinto, véase Barral Viñas (2015, pág. 819).
8. Véase. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante Directiva RAL). Asimismo, respecto de su transposición, véase Esteban de la Rosa y Cortés (2016, pág. 4) y Esteban de la Rosa (2016).
9. La transposición de la Directiva RAL dio comienzo con la Ley 3/2014 de 27 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, a través de la cual se modificó el artículo 57.4 de ese texto para dar cumplimiento únicamente a lo dispuesto por el artículo 10 Directiva RAL

que transcurrido dicho término temporal, resulta en todo caso apelable el efecto directo de la Directiva.¹⁰ Aun así, quedaría por dilucidar si, respecto de las concretas previsiones normativas relativas a la ejecutividad de los acuerdos resultantes de una mediación y al propio procedimiento de mediación por medios electrónicos no cabría sostener todavía la aplicabilidad de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil, en tanto la Directiva ADR de consumo no introduce regulación procedimental específica alguna que deba ser transpuesta a estos efectos y dado que el legislador español no ha procedido a regularlos a nivel interno de manera específica para el concreto ámbito del consumo. Si bien cabe decir que este último aspecto –el procedimiento de mediación en línea– está siendo abordando en parte desde una perspectiva competencial mediante regulación autonómica, habida cuenta las atribuciones que las distintas comunidades autónomas tienen asumidas en materia de consumo.¹¹

Por lo que hace a la limitación cuantitativa, no parece del todo acertada ni justificada, como se ha apuntado, dado que la complejidad de una controversia no se mide siempre por la cuantía discutida, sino por los problemas de fondo que encierra. A mayor abundamiento, qué duda cabe, la fijación de una cantidad económica en el texto de la norma provocará la necesidad de adaptarla a los tiempos de manera periódica, habida cuenta de que las economías y la inevitable inflación de la moneda pronto hará que esta cantidad limite excesivamente el potencial uso del procedimiento simplificado de mediación electrónica.

El desarrollo preferente por medios electrónicos sugiere, no tanto un procedimiento íntegramente en línea, sino el uso de dichos medios en la medida que ello sea oportuno y siempre que dicho empleo sea posible para todas las partes. El artículo 24 LMCM, con el fin de salvaguardar el principio de equidad y el derecho de defensa de las partes en un conflicto, impone como límite al uso de la tecnología de la información y de la comunicación que su empleo resulte posible a ambas.

Nada manifiesta la Ley acerca de la fijación del «lugar» en el que se entiende celebrada la mediación cuando esta se lleva a cabo por medios electrónicos en general, una cuestión formal a los efectos de determinar la ley aplicable en caso

de necesitar el auxilio de los tribunales. Su indicación determina la nacionalidad o internacionalidad de la mediación, e identifica la competencia de los tribunales encargados de las acciones, recursos o impugnaciones contra dicho acuerdo. También identifica el conjunto de normas imperativas de carácter procesal que deberán ser respetadas. Siendo así, en la mediación en línea la determinación de la sede no resulta baladí a falta de pacto. En ocasiones, se defiende que un factor de conexión adecuado sería el del lugar en el que se hallan situados los servidores de las plataformas electrónicas, o bien el lugar donde se halla el ordenador central, si lo hubiere. En otras, se afirma que lo más conveniente es que la misma institución determine el lugar. En los procesos en línea transnacionales de escasa cuantía parece oportuno limitar el alcance de la autonomía de la voluntad de las partes en este concreto aspecto y proceder al establecimiento de un criterio objetivo a los fines de evitar la indebida dilación de los procesos mediante la provocación de discusiones estériles.

Finalmente, las reglas del artículo 24 LMCM relativas a la mediación por medios electrónicos deben ponerse en relación con el procedimiento de mediación simplificado reglamentado a través de los artículos 30 a 38 de RD 980/2013, de 13 de diciembre.

En extrema síntesis, se desprende de lo expresado hasta ahora que cabe distinguir claramente dos distintos procedimientos de mediación: el tradicional –que puede desarrollarse de manera presencial o en línea– y el procedimiento simplificado electrónico para determinadas reclamaciones de cantidad. Del tenor literal del artículo 24 no cabe deducir un *tertium genus* consistente en la mediación en línea, como modalidad distinta de la mediación tradicional, con rasgos, principios y reglas de procedimiento que la separan. Tampoco la propia situación sistemática del artículo 24 LMCM, colocado como disposición-cierre del título IV dedicado al «procedimiento de mediación», juntamente con el hecho de que dicho artículo pasa a titularse «Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos» y que su contenido se limita a señalar que, cuando se lleve a cabo por medios electrónicos, deberá quedar garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en la Ley.

10. Véase TJCE, sentencia de 5.2.1963, Van Gend en Loos, asunto 26/62, Rec. 1963, pág. 5-8.

11. Así, por ejemplo, Cataluña ya cuenta con una regulación específica. Véase Vilalta (2014).

2. Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad

La Disposición final séptima de la LMCM establece un mandato al Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, para promover que los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad se conduzcan a través de un procedimiento simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos. Esta Disposición no habilita al Gobierno a desarrollar y establecer un régimen específico para la mediación por medios electrónicos en general, sino tan solo a facilitar un procedimiento simplificado dirigido a pretensiones que no se refieran a argumentos de derecho, como son las meras reclamaciones que no discutan el derecho de las partes. En consecuencia, cabría hablar de un procedimiento distinto al descrito hasta ahora, simplificado, con características y requisitos diferenciados que trataremos a continuación.

Para acudir a este procedimiento específico, la Ley establece dos requerimientos que deben concurrir: (i) que las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho; (ii) y queden reflejadas en los formularios de solicitud y contestación. Por otro lado, el procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud, término que resultará prorrogable por acuerdo de las partes. Como se observa, no fija exigencia alguna relativa a la cuantía máxima reclamable por este conducto.

En cumplimiento de la habilitación reglamentaria el Gobierno aprueba el Reglamento de la Ley por Real decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la LMCM (en adelante, RDLMCM) y procede a regular algunos aspectos de dicho procedimiento simplificado de mediación, considerando más adecuado, por un lado, estar a lo dispuesto en el régimen general de la Ley y, por otro, establecer unas normas básicas relativas a sus particularidades propias determinadas por la especificidad de su objeto, de su duración y por la utilización de medios electrónicos.

Coherente con la flexibilidad y autonomía de la institución, permite pasar de una tramitación presencial a otra electrónica y a la inversa, en atención a las necesidades de las partes.

Asimismo, es posible confeccionar procesos en los cuales parte de las actuaciones se realizan de forma presencial y parte se realizan de forma electrónica.

El procedimiento debe respetar, en cualquier caso, las exigencias del artículo 24 de la Ley -identidad de los intervinientes y respeto de los principios- y las determinaciones de la Disposición final 7.ª relativas a la naturaleza de las pretensiones, los formularios y la duración de los procesos. De modo que las pretensiones en ningún caso deben referirse a argumentos de derecho, estas deben quedar reflejadas en los formularios de solicitud y su contestación que se facilite a las partes, y por lo que hace a su duración, no excederá de un mes a contar desde la recepción de la solicitud, aunque es posible la prórroga por acuerdo de las partes. Finalmente, la necesidad de garantizar la seguridad jurídica y tecnológica explica las previsiones relativas a las incidencias o problemas técnicos, para que no perjudiquen ni a las partes ni a la continuidad de los procedimientos.

Por lo que hace a la limitación de la cuantía que introduce el RDLMCM y que no obraba en la Disposición final 7.ª de la Ley, solo se comprende por el carácter tan simplificado, breve y flexible que se pretende atribuir al procedimiento simplificado, lo que obliga a sacrificar algún que otro principio o regla que informa a la mediación.

Sorprende que, habiendo habilitado el legislador al Gobierno para el desarrollo de un procedimiento exclusivamente por medios electrónicos, el RDLMCM contemple un procedimiento que pueda resultar en cualquier momento mixto por permitir que las partes puedan decidir llevar a cabo de manera presencial las actuaciones. Estos cambios de orientación por la vía del desarrollo reglamentario resultan de discutible legalidad -por extralimitación de la voluntad legislativa- y tendrán un impacto significativo indeseado en el mercado, al excluir del mismo a proveedores de servicios que operen exclusivamente a través de plataformas electrónicas y que no dispongan de infraestructura ni emplazamiento físico que permitan desarrollar la mediación de manera presencial.

2. 1. Responsables del procedimiento de mediación simplificado por medios electrónicos

El artículo 31 del RDLMCM dispone que el mediador y, en su caso, la institución de mediación que haya contratado con un proveedor de servicios electrónicos, está obligado

a habilitar los mecanismos para garantizar la seguridad, el buen funcionamiento de la plataforma y de los sistemas electrónicos utilizados, así como la privacidad, la integridad y el secreto de los documentos y las comunicaciones, la confidencialidad en todas las fases del procedimiento y asegurará el cumplimiento de las previsiones exigidas en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Con ello no solo se persigue incrementar la confianza en la mediación, sino además garantizar el respeto de ciertos principios que contiene la Ley. Cabe señalar que el anterior redactado -borrador- incluía la responsabilidad de mediadores e instituciones si la mediación desarrollada por medios electrónicos no respetaba los principios garantizados por la Ley, una cuestión que sin embargo el Informe del Consejo de Estado objetó, dado que dicha responsabilidad solo correspondía a las personas a quienes en cada caso les sea imputable la vulneración, pues podía quebrar por culpa de alguna de las partes intervinientes. Añade luego que «con arreglo al principio de confidencialidad, se dará opción a las partes a indicar si los documentos que entregan o las comunicaciones que entablan no tienen este carácter» y para reforzar la idea de que la confidencialidad es el principio y la exclusión la excepción, dispone oportunamente que, de no constar manifestación expresa y por escrito de las partes, se entenderá que la documentación y comunicaciones quedan sometidas al régimen de confidencialidad.

El RDLMCM autoriza a que mediadores e instituciones contraten servicios electrónicos de mediación con un proveedor -proveedores de servicios ODR-, en cuyo caso, estos últimos tendrán la condición de encargados del tratamiento de datos y estarán obligados a dar cumplimiento a las previsiones sobre protección de datos de carácter personal. En otras palabras, responderán de la adecuada implantación de las medidas que garanticen la confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal. Y ello sin perjuicio de la responsabilidad directa en que pueda incurrir el mediador -o la institución de mediación- por los daños generados por incumplimiento «de las obligaciones que les incumban, en particular en aplicación de las normas sobre protección de datos de carácter personal», al no serles ajenos a su capacidad de decisión. Es decir, mediadores e instituciones deberán velar por que el proveedor reúna las garantías para el cumplimiento de sus obligaciones y deberá adoptar las medidas necesarias para velar por su cumplimiento.

Asimismo, impone que los medios electrónicos aplicados a los procedimientos simplificados de mediación incorporen mecanismos de registro de actividad que permitan auditar su correcto funcionamiento. Pareciera que tal obligación de medios recaería sobre el titular del servicio electrónico (el proveedor ODR). Esta previsión legal implica, sin embargo, la obligación derivada de conservar durante un tiempo -sin que se nos informe de su alcance temporal- los registros de actividad efectuados para la auditoría del funcionamiento, sin que se especifique sobre quién recae dicha responsabilidad de registro, almacenamiento y custodia.

2. 2. Acreditación de la identidad y condición de usuario

Las partes y el mediador acreditarán su identidad mediante un sistema de firma electrónica que garantice la identificación de los firmantes con arreglo a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Esta no es una cuestión nueva, ya lo exige el artículo 24 para cualquier procedimiento de mediación que haga uso de medios electrónicos. El RDLMCM prevé que, en su defecto, las partes y el mediador puedan acreditar su identidad presencialmente ante el mediador o las instituciones de mediación, acordando un sistema de acceso seguro de mutuo acuerdo, previsión que parece perseguir otorgar carta de naturaleza a una modalidad de identificación muy extendida, practicada y eficiente, consistente en la acreditación de la identidad por exhibición de sus respectivos documentos de identidad y su autenticación por el reconocimiento mutuo que llevan a cabo las partes, acreditación y autenticación efectuados por videoconferencia. La identidad de las partes debe acreditarse necesariamente y en todo caso en la presentación de la solicitud de inicio y en la contestación, en el momento de la aportación de documentación, en el establecimiento de comunicaciones, en la firma de las actas y del acuerdo de mediación. Como señalan algunos estudiosos a este respecto, debería haberse diferenciado entre aquellos medios electrónicos en los que es posible acceder a la imagen del interlocutor (videoconferencia) de los que no -v. gr. telefonía, medios escritos- a la hora de establecer los requisitos legales a los sistemas de garantía para la identidad de los intervinientes.¹²

12. Véase, en este sentido, García del Poyo (2013, pág. 7); Ramón Fernández (2014, pág. 8).

La actuación por medio de representante es posible en toda mediación civil y mercantil, donde la inmediatez, en el sentido de participación o actuación personal de los contendientes, no es requisito esencial. De ahí que el artículo 32 del RDLMCM lo prevea expresamente y disponga que estos deban acreditar su representación ante el mediador o la institución de mediación, exigencia que podrá cumplimentarse en cualquier modo admitido en derecho por no exigir la norma formalidad particular alguna. Dado que en la mediación son las partes –o sus representantes– las que, en su caso, alcanzan acuerdos, el poder del representante deberá ser especial –mandato expreso– para transigir, enajenar, hipotecar o ejecutar cualquier otro acto de riguroso dominio (art. 1713 Cc), exigencia que el Tribunal Supremo interpreta en la actualidad como «designación concreta del objeto para el cual se confiere, pues no basta una referencia general al tipo de actos para el cual se confiere», de modo que «conforme a la doctrina jurisprudencial que ahora se reitera, [...] el mandato representativo cuyo poder viene a referirse a un acto o actos de disposición, solo alcanza a un acto concreto cuando este ha sido especificado en el sujeto y el objeto, en forma bien determinada» y el «grado de concreción necesario en la designación del objeto del mandato depende del carácter y circunstancias de aquel».¹³

2. 3. Formularios

El artículo 33 del RDLMCM recoge la obligación del mediador –o de la institución de mediación– de proporcionar, en su caso, a través de su sitio web, los formularios o impresos electrónicos normalizados de solicitud de inicio y de contestación del procedimiento. Es de observar que el RDLMCM ha eliminado la referencia a que dichos formularios se muestren públicamente en la web, exigencia que contemplaba el borrador de proyecto, por lo que ahora bastará con que sean alojados en los espacios privados de la web.

Como el procedimiento reglamentado es exclusivamente el simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones que no excedan de 600 euros, los formularios no contendrán en ningún caso pretensiones de las partes que se refieran a argumentos de confrontación de derecho. Por otro lado, se deberá poner a disposición de los usuarios formularios normalizados para retirar la solicitud de inicio de procedimiento, para solicitar la subsanación de errores

u omisiones, o para dar por terminadas las actuaciones una vez iniciado el mismo.

2. 4. Documentación, expediente y compromiso de acceso

El RDLMCM, en su artículo 34, obliga a que el sistema facilite copia de los formularios y de la documentación o información en cualquier soporte que presenten las partes, en un formato que garantice su integridad y permita su archivo e impresión, ello con objeto de servir de justificante de entrega, el cual incluirá el número de registro –expediente–, la fecha y hora de presentación, la identidad del mediador –y, en su caso, de la institución de mediación– y una indicación de que el formulario o documento ha sido tramitado correctamente. En efecto, la protección de los documentos, su integridad y su posible alteración son una preocupación constante de los legisladores ya que estos constituyen elementos probatorios de primer orden. De ahí que muchos proveedores de servicios de resolución en línea se ocupen también por ofrecer un ambiente virtual seguro. La confidencialidad de la información que fluye es otra preocupación. Los mecanismos más habituales empleados para preservarlas son los criptográficos, aunque la efectividad, usabilidad y coste son factores que inciden finalmente en la elección de los sistemas.

Otra preocupación vinculada a la seguridad de las comunicaciones y a la confidencialidad es la relacionada con el almacenamiento, conservación y destrucción de estas, así como de sus documentos. Es una exigencia que debe respetar los límites derivados de la obligada conservación de determinados datos durante un tiempo prudencial, impuesta legalmente a los proveedores de servicios de la sociedad de la información en España. La Unión Europea, a través de la Directiva 2006/24/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, sobre la conservación de datos generados o tratados en relación con la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de acceso público o de redes públicas de comunicaciones, impone a los prestadores de servicios la obligación de conservación de determinados datos para la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos graves, con pleno respeto de los derechos fundamentales y principios reconocidos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la

13. Véanse SSTs de fechas 26 de noviembre de 2010 y 6 de noviembre de 2013, respectivamente.

Unión Europea, en particular por lo que hace al respeto de la vida privada, de las comunicaciones y de la protección de los datos de carácter personal. Son datos relativos al tráfico y localización de las personas físicas y jurídicas, datos para rastrear e identificar el origen de una comunicación, o los necesarios para identificar su destino, la fecha, hora, tipo, duración y equipo de la comunicación, así como los datos relacionados para identificar al abonado o al usuario registrado, quedando excluido el contenido de las comunicaciones electrónicas. La obligación de conservación se prolonga a lo largo de un mínimo de seis meses y un máximo de dos años, a criterio de los Estados miembros, a partir de la fecha de la comunicación.

Todo el procedimiento, inclusive el formulario de solicitud, la información descriptiva del conflicto, las comunicaciones entre las partes y el mediador y los documentos presentados,¹⁴ así como todas las actas y, en su caso, el acuerdo final, quedará registrado bajo un mismo número de expediente.

El RDLMCM obliga a que la gestión y almacenamiento de la documentación y comunicaciones producidas sean comunicadas a las partes, a quienes podrá informarse previamente de dicho tratamiento en la sesión informativa o constitutiva. El sistema electrónico empleado debe permitir acreditar la puesta a disposición de las comunicaciones relacionadas con la mediación. Por su lado, las partes asumen el compromiso de acceder a las comunicaciones en la dirección electrónica que hayan indicado, de modo que si se produce rechazo de la comunicación o transcurren cinco días naturales sin acceder a su contenido en la dirección electrónica indicada, se entenderá equivalente a la no asistencia a la sesión de mediación, salvo, claro está, que se acredite la imposibilidad de efectuar ese acceso.

En atención a la previsión de la Ley relativa a que, mediadores e instituciones, se atengan a las condiciones de accesibilidad de la Ley 34/2002, el Reglamento dispone que ambos tengan la obligación de asegurarse de que los

medios electrónicos utilizados cumplen las condiciones de accesibilidad previstas en dicha Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Lo que implica respeto, pero no obliga a garantizar en todo caso la accesibilidad dado que la Ley 34/2002 establece soluciones diversas y admite excepciones en función de las soluciones tecnológicas disponibles, como así lo expresa el Dictamen del Consejo de Estado n.º 714/2013. En cualquier caso, cuando el empleo de los medios tecnológicos no sea posible, deberá prescindirse de la modalidad electrónica. Vinculada a las condiciones de accesibilidad, deberá ser conforme al resto de normativa aplicable, esto es, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad,¹⁵ la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, sobre régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad,¹⁶ el Real decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad,¹⁷ el Real decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado,¹⁸ y la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación¹⁹ y la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegos.²⁰

Asimismo, impone que los medios electrónicos aplicados a los procedimientos simplificados de mediación incorporen mecanismos de registro de actividad que permitan auditar su correcto funcionamiento. Pareciera que tal obligación de medios recaería sobre el titular del servicio electrónico (el proveedor ODR). Esta previsión legal implica sin embargo la obligación derivada de conservar durante un tiempo -sin

14. Los documentos a que se refiere el Reglamento son aquellos que las partes no hubieran excluido de la incorporación al expediente de acuerdo con el principio de confidencialidad

15. BOE n.º. 289, 3.12.2003.

16. BOE n.º 310, 27.12.2007.

17. BOE n.º 300, 16.12.2006.

18. BOE n.º 72, 24.03.2007.

19. BOE n.º 48, 25.02.2008.

20. BOE n.º 255, 24.10.2007.

que se nos informe de su alcance temporal- los registros de actividad efectuados para la auditoría del funcionamiento, sin que se especifique sobre quién recae dicha responsabilidad de registro, almacenamiento y custodia.

Finalmente, por lo que hace al compromiso de acceso que asumen las partes, el Reglamento dispone que el rechazo de la comunicación o el transcurso de cinco días naturales sin acceder a su contenido en la dirección electrónica indicada se entenderá como no asistencia a la sesión de mediación, salvo que se acredite la imposibilidad de efectuar ese acceso. El plazo de cinco días -el borrador de proyecto contemplaba un plazo de siete días- continúa siendo excesivo en un procedimiento simplificado previsto para una duración máxima de un mes.²¹

3. Normas de tramitación

El procedimiento no se separa en sus líneas centrales de un proceso ordinario, dado que cuenta con una sesión informativa -mediante el uso de medios electrónicos, para recabar la conformidad para el comienzo del procedimiento- una sesión constitutiva -que se materializa con el formulario de solicitud y de contestación, que da lugar a la emisión de un certificado que tendrá la consideración de acta constitutiva- y sesiones de mediación -mediante la comunicación entre las partes y estas con el mediador a través de los medios electrónicos, que posibilite el diálogo y el acercamiento de posturas. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud, si bien las partes podrán prorrogar por acuerdo este plazo. El RDLMCM describe las dos primeras fases, en los términos siguientes: presentado el formulario de solicitud de mediación por el solicitante, el mediador -no la institución de mediación- se pondrá en contacto, a la mayor brevedad, con la parte solicitada con el fin de recabar su conformidad para el comienzo del procedimiento. Del mismo modo, el mediador concederá a la contraparte un plazo razonable para contestar a la solicitud, informará al solicitante del momento en el que se produzca la contestación y su sentido. El preámbulo informa de que este procedimiento simplificado es consecuente con la necesaria agilidad, y añade que su duración «no excederá de un mes y se iniciará a la mayor brevedad posible», para seguidamente decir que

este inicio se llevará a cabo «en el plazo máximo de dos días desde la recepción de la solicitud»; sin embargo, su parte dispositiva no contempla tal exigencia temporal, omisión debida probablemente a un descuido involuntario. Las expresiones empleadas en el texto articulado «a la mayor brevedad posible», en «un plazo razonable», muy imprecisas por su subjetividad, tampoco contribuyen a la deseada agilidad anunciada en dicho preámbulo, si bien imprimen una flexibilidad aconsejable en procesos electrónicos sometidos a numerosos imponderables tecnológicos.

El mediador remitirá a las partes un certificado que tendrá la consideración de acta de la sesión constitutiva y genera un número de expediente. Ley y Reglamento omiten cómo debe procederse para el nombramiento del mediador y, en particular, cómo podrán las partes plantear objeciones a dicho nombramiento, una cuestión sensible para garantizar la transparencia y preservar la debida independencia. Cabe entender que la única opción que les resta es no aceptar participar en dicha mediación simplificada.

Puede suceder también que la contraparte no conteste dentro del plazo, en cuyo caso la solicitud se considerará rechazada, lo que resultaría equivalente a un intento de mediación sin efecto en un procedimiento de mediación ordinario. Más dudas genera el caso de existencia de adscripción a cláusula de sumisión expresa *ex ante* por la que las partes se obligaron en su día a participar en un procedimiento de mediación -del tipo que sea- y si, de esta, cabe deducir un consentimiento al inicio de la mediación.

Las posiciones de las partes quedan plasmadas en sendos formularios. La parte solicitante fija la cantidad reclamada y, en un apartado relativo a los detalles de la pretensión, especifica el desglose -entre el principal y los intereses- y otros aspectos controvertidos sobre condiciones de pago, plazos, intereses, formas de pago u otras circunstancias. Del mismo modo, el formulario de contestación permitirá aceptar la cantidad reclamada, rechazarla o formular una contrapropuesta especificando en dicho caso su posición y desglose. Ambos formularios permitirán determinar el objeto de la controversia que quedará fijado en el acta constitutiva de mediación y que, en estos procedimientos, se materializa a través de un certificado que emite el mediador o la propia institución de mediación a las partes.

21. En este sentido se manifestó, el Consejo General de la Abogacía Española ante el borrador de proyecto.

Por lo que hace a las sesiones de mediación propiamente dichas, el Reglamento no incorpora disposición alguna relativa a su desarrollo, ni tampoco al modo en que deben concluirse, de lo que cabe deducir que, más allá del uso de los medios electrónicos -uso de correos electrónicos, videoconferencias u otros medios análogos de transmisión de la voz o de la imagen, sistemas de mensajería instantánea, remisión de documentos electrónicos, firma electrónica de las actas etc.- y de la exigencia que el procedimiento no tenga una duración superior al mes a contar desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, si las partes no pactaron prórroga alguna, no existe al respecto particularidad alguna respecto del procedimiento de mediación ordinario.²² Sobre la actividad del mediador en línea, debe tenerse presente que el entorno imprime características únicas que exigen habilidades y destrezas que pueden sintetizarse en doce postulados de buenas prácticas que abarcan: el buen dominio del lenguaje, de los registros lingüísticos y de la comunicación escrita manteniendo un tono ligeramente formal; el adecuado *feedback* con las partes mediante un número de comunicaciones equilibrado; escucha activa efectiva; claro dominio de las herramientas electrónicas para mantener caucus y reuniones conjuntas; mantenimiento de un adecuado nivel de información para intensificar la transparencia respecto a las personas, el sistema, la institución y el procedimiento; oportuna gestión de la información; y auxilio a las partes para asegurar una situación de efectiva igualdad tecnológica.²³

El Reglamento exige que se levante acta de cada sesión que se celebre de los documentos de aceptación, rechazo o renuncia de la mediación, así como del acuerdo final.

El texto evita toda mención a la negociación automática, a la que hacía referencia el redactado del borrador de proyecto pensado, en un primer momento, que fueran sistemas electrónicos automatizados los que procesaran este tipo de peticiones y propuestas económicas. Su incorporación generó reservas en la tramitación dado que el concepto de

mediación que recoge la Ley exige la intervención de un mediador, a pesar de que la modalidad *blind bidding* resulta muy efectiva y popular en otros países.²⁴ De hecho, el Consejo de Estado, en su Informe, expresó que en la mediación automática sí existe la intervención del mediador, mediante la puesta a disposición de las partes de un sistema que ofrece propuestas y que luego emite acuerdos y lleva funciones de supervisión del sistema y su funcionamiento como medio de garantizar el respeto de la normativa aplicable, y no veía objeción alguna a su inclusión por la disminución de costes que este tipo de sistemas puede entrañar.

El eventual acuerdo que alcancen las partes, como es natural, deberá ser firmado por estas, requisito que podrá materializarse por cualquier modo admitido en derecho, siendo habitual en este entorno la firma electrónica o una firma electrónica reconocida (DNI electrónico), mediante certificados digitales reconocidos por las autoridades de certificación (ACA, DNle, FNMT-Ceres, CATCERT, ACCV, ANCERT, FIRMAPROFESIONAL, SCR, ANF, entre otras),²⁵ sin que resulte descartable, por otro lado, la firma manuscrita remitida por canales convencionales.

Para acabar, cabe recordar que la Disposición adicional segunda del Real decreto 980/2013, por el que se desarrolla el Reglamento que incorpora el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos, obliga a las instituciones de mediación a emitir informes de actividad anuales que expliciten, en su caso, los procedimientos de mediación por medios electrónicos tramitados, de lo que entenderemos que se refiere a todos en general, y no solo y exclusivamente a los simplificados, por no especificarlo así.

Conclusiones

De lo expresado hasta ahora cabe concluir que la normativa española distingue entre dos distintos procedimientos de mediación: el tradicional -que puede desarrollarse de ma-

22. Para algunos autores, el Reglamento prescinde de la figura del mediador, entendiendo que ha sido sustituida por un programa informático, hipótesis en cuyo caso sí se formularían dudas razonables de si nos hallamos ante una mediación o una mera negociación asistida por la tecnología.

23. Véase al respecto Vilalta (2015).

24. Así, por ejemplo, la valoración que al borrador de proyecto efectuó el Consejo General de la Abogacía Española, al señalar que el régimen de la negociación automática presenta la dificultad de obviar la intervención del mediador, trasladando el protagonismo al sistema electrónico, omisión del papel de mediador que no parece compadecerse con el régimen general de intervención que diseña la Ley 5/2012.

25. Talavera Hernández (2015).

nera presencial o en línea- y el procedimiento simplificado electrónico para determinadas reclamaciones de cantidad, cuando las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho y no exceda de 600 euros, sin que pueda considerarse que se genera un *tertium genus* de mediación electrónica propiamente dicha.

Sorprende que el legislador español haya introducido, entre las exclusiones del ámbito de aplicación de la LCM al consumo, algo que solo se comprende de la errónea transposición de la Directiva comunitaria 2008/52/CE, de mediación civil y mercantil. Cabría sostener que, conforme indica la exposición de motivos, la exclusión no es para limitar la mediación sino para reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes; aun así, no se explica entonces a quién

va dirigida la regulación de un procedimiento simplificado limitado a reclamaciones económicas que no superen los 600 euros, si no es al ámbito del consumo.

Algunos cambios de orientación por la vía del desarrollo reglamentario resultan, además, de discutible legalidad y cuestionable oportunidad. Así, no se comprende cómo, habiendo habilitado el legislador al Gobierno para el desarrollo de un procedimiento exclusivamente por medios electrónicos, el RDLCM contemple un procedimiento dirigido exclusivamente a reclamaciones de cantidad que no superen los 600 euros y que pueda transformarse en presencial a solicitud de cualquiera de las partes, lo que impide la sostenibilidad de los sistemas y servicios de proveedores ODR de iniciativa privada.

Referencias bibliográficas

- BARRAL VIÑALS, I. (2015). «La mediación de consumo: determinación del marco normativo y diseño de la mediación institucional». En: F. ESTEBAN DE LA ROSA (ed.). *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado*. Valencia: Tirant Lo Blanch, pág. 819.
<<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198766353.003.0014>>
- CORTÉS DIÉGUEZ, P. (2015). «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo». *Indret*. N.º 4, pág. 22.
- CORTÉS, P.; ESTEBAN DE LA ROSA, F. (2016). *La normativa europea de resolución de conflictos de consumo y su transposición en España. Una oportunidad para mejorar los derechos de los consumidores aprovechando las experiencias positivas en el Derecho comparado*. Zaragoza: ADICAE.
- ESTEBAN DE LA ROSA, F. (2011). «Principios de protección del consumidor para una iniciativa europea en el ámbito de la resolución electrónica de diferencias (ODR) de consumo transfronterizas». *Revista General de Derecho Europeo*. N.º 25, pág. 1-41.
- ESTEBAN DE LA ROSA, F. (2016). «Challenges for the Implementation of the Consumer ADR Directive in Spain». En: P. CORTÉS (ed.). *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Oxford: Oxford University Press.
- ESTEBAN DE LA ROSA, F. (2017). «La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo», En: Aura Esther VILALTA (coord.). «Mediación sectorial y digitalización». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 25. UOC [Fecha de consulta: dd/mm/aa]
<<http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i25.3092>>
- FERNÁNDEZ BULTÉ, J. (2005). *Teoría del Estado y del Derecho*. La Habana, pág. 227.
- GARCÍA CUBERO, G. (2013). «Mediación por medios electrónicos: procedimiento y herramientas». En: E. CARRETERO MORALES, C. RUIZ LÓPEZ y H. SOLETO MUÑOZ (dirs.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos, pág. 349-365.
- GARCÍA DEL POYO, R. (2013). «La mediación electrónica». *Revista Jurídica de Castilla y León, Arbitraje y Mediación: Problemas actuales, retos y oportunidades*. N.º 29, pág. 1-19.

- ITURRALDE SESMA, V. (1987) «Análisis de algunas cuestiones relativas al problema de las lagunas jurídicas». *Anuario de Filosofía del Derecho*, tomo IV, págs. 349-381.
- KATSH, E.; RIFKIN, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, A Wiley Company.
- MACHO GÓMEZ, C. (2013). «La mediación electrónica internacional entre empresas (B2B)». En: C. FERNÁNDEZ CANALES y E. VÁZQUEZ DE CASTRO. (dir.). *Estudios sobre Justicia online*. Granada: Comares.
- MADRID PARRA, A. (2013). «El uso de los medios electrónicos en la mediación Patrimonial». *Derecho de los Negocios*. N.º 269, pág. 7-20.
- MARQUÉS CEBOLA, C. (2013). *La mediación*. Barcelona: Marcial Pons.
- PÉREZ GURREA, R. (2013). «Estudio sistemático, normativo y doctrinal de la mediación en asuntos civiles y mercantiles: una especial referencia a la mediación electrónica». *Revista Digital Facultad de Derecho*. Premios García Goyena XII Edición. N.º 2, pág. 194-223.
- RAMÓN FERNANDEZ, F. (2014). «La mediación electrónica, la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal». *Indret*. N.º 3.
- TALAVERA HERNÁNDEZ, J. A. (2015). «La figura del Mediador en la Mediación online» [artículo en línea]. Thomson Reuters Aranzadi.
<http://www.graduadosocial.org/archivos/mediacion_online.pdf>
- VALBUENA GUTIÉRREZ, J. A. (2013). «Aspectos sobre la seguridad en la contratación electrónica». En: M. CUENA CASAS, L. A. ANGUITA VILLANUEVA y J. ORTEGA DOMÉNECH (coords.). *Estudios de Derecho Civil en Homenaje al Profesor Joaquín José Rams Albesa*. Madrid: Dykinson, págs. 761-770.
- VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; FERNÁNDEZ CANALES, C. (2012). «El actual marco normativo de la mediación electrónica». *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*. N.º 731, págs. 1451-1480.
- VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R. (2014). *Resolución de disputas en línea (RDL). Las claves de la mediación en línea*. Reus, S.A.
- VILALTA, A. E. (2013). *Mediación y arbitraje electrónicos*. Thomson Reuters, Aranzadi.
- VILALTA, A. E. (2014). «Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el sistema de mediación institucional (Análisis del Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, a la luz de la normativa comunitaria y estatal)». *Indret*. N.º 4.
- VILALTA, A. E. (2015). «La formación del experto mediador y los estándares de calidad. Particularidades que imprime el entorno electrónico». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 20, pág. 75-83. UOC. [Fecha de consulta: 31 de enero de 2017].
<<http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i20.2512>>
- «Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles». *Boletín Oficial del Estado*(n.º 162, 7 de julio de 2012).
- «Real decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles». *Boletín Oficial del Estado*(n.º 310, 27 de diciembre de 2013).
- «Directiva 2008/52/ce del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles». *Diario Oficial de la Unión Europea* (L 136/3, 24 de mayo de 2008).

Cita recomendada

VILALTA, Aura Esther (2017). «Análisis crítico del procedimiento simplificado de mediación en línea para reclamaciones de cantidad de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil». En: Aura Esther VILALTA (coord.). «Mediación sectorial y digitalización». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 25, págs. 69-82. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].
 <<http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i25.3093>>



Los textos publicados en esta revista están –si no se indica lo contrario– bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

Sobre la autora

Aura Esther Vilalta
 avilalta@uoc.edu

Profesora agregada de Derecho Civil acreditada a Cátedra (UOC)
 <<http://www.uoc.edu/webs/avilalta/ES/curriculum/index.html>>

UOC
 Av. Carl Friedrich Gauss, 5
 08860 Castelldefels